PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGE EL CONCURSO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AUXILIARES DE ATENCIÓN DE ARTIUM MUSEOA

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la prestación del servicio de auxiliares de atención al público del Museo de Arte Contemporáneo del País Vasco, Artium Museoa, que satisfaga de forma proactiva las necesidades generales de los visitantes reales y potenciales a las exposiciones, actividades y actos que el museo desarrolle y/o albergue.

La atención al público se desarrollará en diferentes puestos, adaptándose las tareas de cada uno a las necesidades y/o conveniencias del mismo.

Puestos:
- Coordinador/a de Equipos
- Taquilla – Tienda
- Espacios expositivos
- Atención a eventos y actividades

Estos puestos podrán estar sujetos a modificación de acuerdo a los intereses de la Fundación. El adjudicatario estará obligado a establecer las modificaciones necesarias en la organización del servicio para satisfacer las necesidades de la Fundación.

2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria, mediante la adscripción de auxiliares de atención al público al servicio, y siguiendo las indicaciones del personal de la Fundación deberá satisfacer de forma proactiva las necesidades generales de los visitantes reales y potenciales a las exposiciones, actividades y actos que Artium desarrolle y/o albergue.

A continuación, se detallan algunas de las tareas incluidas en la prestación del servicio con carácter específico a cada puesto. Estas prestaciones, debido a las necesidades cambiantes de la Fundación en su ámbito de actuación, podrán estar sujetas a modificación.

Asimismo, podrán ser eliminadas, sustituidas o incorporadas funciones adicionales según las necesidades de la Fundación.

En todos los casos las personas asignadas por el adjudicatario a cada puesto deberán disponer del perfil requerido.

Coordinador/a de Equipos

- Coordinación y dirección de todo el personal de la empresa adjudicataria que presta el servicio en Artium Museoa. Esto incluirá fijación de turnos, cuadrantes, resolución de problemas e incidencias en el servicio, y, en general, coordinación del mismo.

- En este sentido, se encargará de garantizar que cada puesto es conocedor de la información necesaria para atender de manera adecuada a los y las usuarias; así como de recabar la información de interés respecto a las interactuaciones habidas con los y las mismas.
- La sustitución temporal de cualquier puesto de auxiliar de atención al público considerado en el presente pliego.
- Actividades y actos y eventos, en lo que respecta a su preparación y en lo que se refiere a su correcta ejecución, para lo cual se requerirá su presencia en dichas actividades y eventos.
- La actualización de las actividades/eventos, tarifas y demás elementos, designados por la Fundación, en los soportes informáticos que gestionan la emisión y control de entradas y reservas, tanto en soporte presencial como en soporte on-line.
- La actualización, tanto en lineales como en soporte informático, de productos de la tienda (física y on-line), así como la atención a los proveedores de la misma, siguiendo las directrices previamente marcadas por la Fundación.
- El velar por el correcto estado de los diferentes elementos que podrían interactuar con el visitante, tanto presencial como virtual: estética, limpieza, actualización de información, etc. La actualización y envío de información, siguiendo las indicaciones de la Fundación, respecto a las exposiciones, actividades y datos generales del Museo a determinados colectivos y/o targets (p.e. hoteles)
- Otras funciones inherentes al puesto a desarrollar.

Taquilla - Tienda

Los auxiliares de atención al público, asignados por la empresa adjudicataria a este puesto deberán responsabilizarse de los siguientes aspectos:

- Información y venta de entradas y cobro de su precio, con entrega diaria de la recaudación, control de arqueo.
- Información y venta de productos de la tienda.
- Información y venta de equipos de audioguía y/o elementos análogos.
- Atención del servicio de guardarropía. En este sentido, y si bien se han instalado consignas de autogestión para que los y las usuarios puedan depositar sus pertenencias, para determinado tipo de pertenencias/bultos, así como para determinadas ocasiones y/o usuarios/as (p.e. ponentes, etc.) se atenderá el servicio de guardarropía.
- Atención del teléfono de atención de Artium Museoa.
- Reserva de plazas, para actividades/eventos programados.
- Reposición de folletos y demás material de carácter divulgativo en los mostradores y espacios destinados para tal efecto.
- Cuidado del correcto estado y presentación de los artículos y diferentes elementos de la tienda.
- Realización de ensobrados y tareas similares para la realización de mailings, y en general, comunicados para las y los usuarios.
- Realización de las encuestas periódicas y demás estudios y trabajos con el público diseñados por la Fundación y tareas de registro de los datos en soportes predeterminados para su tratamiento posterior por la Fundación.
- Encendido y apagado de los equipos de los espacios expositivos y de espacios del museo.
- Acreditación de visitas.
- De manera general, atención a los usuarios del museo y demás visitas según los procedimientos establecidos por la Fundación.
- Otras funciones inherentes al puesto a desarrollar.

Espacios expositivos

Los auxiliares de atención a los públicos asignados por la empresa adjudicataria a estos puestos deberán responsabilizarse de los siguientes aspectos:

- Atención al público visitante siguiendo las directrices marcadas en los protocolos desarrollados por la Fundación en relación a la atención al público, normativa de visita al museo y seguridad de las obras de arte.
- Encendido y apagado de los equipos de los espacios expositivos.
- Reposición de folletos y demás material de carácter divulgativo en los mostradores y espacios destinados para tal efecto.
- Realización de las encuestas periódicas y demás estudios y trabajos con el público diseñados por la Fundación y tareas de registro de los datos en soportes predeterminados para su tratamiento posterior por la Fundación.
- Otras funciones inherentes al puesto a desarrollar.

Atención a eventos y actividades

Este puesto es, más que un puesto en sí mismo, un espacio que recoge las necesidades y tareas que, debido a la realización de actividades y eventos que organiza y/o alberga el museo, tienen lugar en el mismo; y para cuya cobertura se solicita este personal.

- Con carácter general, se encargará de la atención al público a actividades y eventos desarrollados en el museo, con solicitud previa realizada al adjudicatario.
- Orientación e información al público.
- Guardarropía.
- Otras funciones inherentes al puesto a desarrollar en la atención a eventos y actividades.

De manera concreta, en el caso de solicitarse el servicio concreto de venta de entradas, se aplicaría el precio del puesto "Taquilla-Tienda".

3. PERSONAL Y HORARIO

La empresa adjudicataria habrá de garantizar la perfecta cobertura de cada uno de los servicios enumerados, para lo cual tendrá en cuenta las fluctuaciones de público (debido a inauguraciones, actividades, día de la semana, hora del día, eventos previstos u otros factores que se puedan presentar).

Los medios adscritos y la disponibilidad horaria dependerán del contenido y actividades que en cada momento se realicen en Artium Museoa y en el horario previsto para cada una de ellas, pudiendo requerirse personal tanto en horario de visita al museo como fuera de éste.

En este sentido, la empresa adjudicataria deberá disponer de personal de reserva para su adscripción inmediata, ya sea tanto para cubrir picos de demanda como para realizar sustituciones previstas o imprevistas debidas a enfermedades, permisos, ausencias, formación, etc.

Artium Museoa podrá exigir al adjudicatario el refuerzo, si así lo considera oportuno, de manera puntual o sistemática, por tramos horarios y/o días y horas, de alguno de los puestos de atención al público.

El horario previsto de apertura al público del museo será el siguiente:

- Lunes no festivos: cerrado
- Martes, miércoles, jueves y viernes: de 11:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00
- Sábados, domingos y festivos: de 11:00 a 20:00 ininterrumpido

Este sería el horario de aplicación para los puestos de auxiliares de atención al público de Taquilla-tienda y Espacios expositivos.

El horario del puesto de Coordinador/a de Equipos será el necesario para el correcto desempeño de las funciones propias del puesto, adaptándose su horario al horario del museo y a la realización de actividades y eventos programados, de acuerdo con las necesidades de Artium Museoa.

Estos horarios y días podrán ser modificados por la Fundación en función de las necesidades del Museo.

En ocasiones excepcionales y con motivo de la existencia de puentes festivos el museo permanecerá abierto el lunes, trasladándose en algunos casos el día de descanso semanal a otro día de la semana. Artium Museoa comunicará con antelación al adjudicatario el calendario del museo para que éste pueda realizar las modificaciones oportunas en la organización del servicio.

El Museo desarrolla también actividades culturales (conferencias, cine, artes escénicas, música, etc.) y eventos fuera del horario de apertura del museo. Estas actividades y eventos se realizan, ocasionalmente, en horario nocturno.

Tanto durante el horario ordinario de apertura al público, como fuera de éste, la Fundación podrá solicitar del contratista la presencia de un mayor número de auxiliares de atención al público, caso de precisarse, y durante las horas que resulten en función de las necesidades. La Fundación proporcionará al contratista, con la posible antelación, la programación prevista de las actividades y eventos que deban cubrirse o reforzarse a través de estos servicios.

En determinados casos, y a indicación expresa de la Fundación, estos servicios serán facturados por el contratista a terceras personas, en función de su organización, patrocinio o utilización por éstos. El adjudicatario está obligado a destinar a la prestación de estos servicios personal con dominio suficiente de determinado idioma, cuando este extremo le sea especialmente solicitado por Artium Museoa.

número de horas anuales por puesto	horas laborales diurnas	horas laborales nocturnas	horas festivas diurnas	horas festivas nocturnas	total
coordinador/a	3.199,50	50,00	640,50	15,00	3.905,00
taquilla-tienda	1.816,00	10,00	696,50	7,50	2.530,00
salas exposición	6.974,00	25,00	2.514,50	17,50	9.531,00
actividades y eventos	535,00	50,00	15,00	15,00	615,00
total	12.524,50	135,00	3.866,50	55,00	16.581,00

4. PERSONAL

4.1. Los auxiliares de atención al público a cargo de la empresa adjudicataria deberán atender a las siguientes características:

- Aptitudes para poder realizar de forma óptima las funciones descritas en el punto 2 de este pliego de condiciones
- Buena presencia, tener actitudes de trato cordial con el público, proactividad en la atención a los visitantes y usuarios y en el desempeño óptimo de las tareas de su puesto de trabajo.
- Aptitud para afrontar y solucionar situaciones difíciles.
- En el caso del Coordinador/a de Equipos es necesario un perfil de relaciones públicas, con grandes dotes organizativas, coordinación de equipos y de resolución de situaciones difíciles, que posibilite su labor de coordinación durante la realización de las actividades y eventos que se desarrollen en Artium Museoa.
- En el caso de la Taquilla-Tienda y Coordinador/a de Equipos es requisito poseer nivel equivalente, sin ser necesario contar con el correspondiente título, a B2 en euskera y español; y B1 en el caso de inglés. Para el resto de puestos se valorará el conocimiento del euskera.

El adjudicatario está obligado a informar a Artium Museoa de la capacitación profesional del personal que destine a la prestación del servicio, pudiéndosele exigir la justificación documental correspondiente.

4.2. La formación necesaria para el desempeño de los diferentes puestos de trabajo será a cargo de la empresa adjudicataria.

La Fundación explicará a la empresa adjudicataria, previamente al inicio de la prestación, y de la forma que se estime más conveniente la finalidad, filosofía y cultura de Artium Museoa, los criterios de atención al público al objeto de uniformizar los criterios de actuación a seguir así como cualquier otro aspecto que estime pertinente. La determinación de las fechas y horarios de impartición de esta formación serán determinados por la Fundación.

El personal de nueva incorporación deberá haber recibido necesariamente un curso sobre atención al público, en el que, entre otros contenidos, se trabajará sobre las fórmulas de atención al público, atención telefónica...a los usuarios del museo. El coste de la formación será a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria asegurará que su personal conozca la programación del museo (exposiciones, actividades, propuestas...) así como el contenido de las herramientas que se ofertan al público (folletos, agendas, audioguías, textos de sala, cuadernos de exploración...) y de otras comunicaciones (Intranet, emails...) que se hayan enviado o publicado por la Fundación en relación a aspectos relacionados con la atención a los visitantes y/o usuarios del museo.

El contratista queda obligado a impartir y programar para su personal, con una periodicidad mínima semestral, los cursos de formación necesarios para el mantenimiento y la mejora de los niveles de calidad de la prestación del servicio. Los cursos que se impartirán dependerán de las necesidades del servicio a Artium Museoa. El coste de estos cursos será por cuenta exclusiva del contratista. El contratista a la finalización de cada curso emitirá un informe, que hará llegar a La Fundación, con el contenido del mismo, las personas asistentes y la valoración realizada por las mismas en relación al interés/desarrollo y pertinencia del curso.

En el caso de idiomas el adjudicatario asegurará que el personal disponga de las competencias requeridas, proporcionando la formación necesaria a sus trabajadores/as, y contrastando las competencias adquiridas con criterios o pruebas objetivas, que alcancen un nivel mínimo equivalente, sin ser necesario contar con el correspondiente título, a B2 en euskera y español y B1 en inglés para aquellos puestos en los que se requiera. En caso de que no se alcancen los niveles

requeridos, para lo que no es necesario disponer del correspondiente título, el contratista pondrá en marcha las acciones formativas necesarias para que en un período de 12 meses se alcancen los niveles requeridos. El coste de las acciones formativas será por cuenta exclusiva del contratista.

4.3. En caso de que el personal de la empresa adjudicataria no procediera con la debida corrección o fuera poco cuidadoso con el desempeño de sus funciones, o falto de la necesaria discreción, la Fundación informará de dicha circunstancia a la empresa adjudicataria, debiendo ésta adoptar las medidas disciplinarias oportunas.

4.4. En caso de ausencias por enfermedad, vacaciones, sanciones u otras causas, la empresa adjudicataria se compromete a cubrir el servicio de forma que se mantenga permanentemente el número de efectivos requeridos para los servicios establecidos. En todo caso se facturarán únicamente las horas efectivamente prestadas.

4.5. Se valorará la movilidad del personal del adjudicatario dentro de los diferentes puestos del propio museo, siempre garantizando el perfil de idiomas y otros elementos necesarios y/o convenientes para el óptimo desarrollo del puesto.

5. IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

Todo el personal que el contratista destine a la prestación del servicio, además del correspondiente uniforme, deberá llevar en lugar visible un distintivo que contenga su identificación personal, proporcionado por el contratista.

De considerarlo conveniente, la Fundación proporcionará a éstos una credencial o tarjeta de identificación, que además servirá para permitir el acceso a las dependencias del museo en las que desarrollen el servicio.

El contratista deberá tener al corriente a la Fundación del personal que emplee para la prestación del servicio, así como de sus variaciones, pudiendo los servicios de vigilancia y seguridad de Artium Museoa impedir la entrada en el edificio de aquellas personas que no hayan sido previamente identificadas por el contratista como adscritas a la prestación del servicio. Para ello deberá existir la necesaria coordinación entre el servicio de vigilancia y seguridad y el servicio de atención al público, coordinación que se realizará según las directrices de la Fundación.

6. UNIFORMES

6.1. El adjudicatario estará obligado a uniformar por su cuenta a todo el personal que utilice para la ejecución de los trabajos incluidos en el alcance del contrato durante las horas en que se realice el servicio, debiendo cumplir dicho uniforme los requerimientos exigidos en la legislación vigente. Los uniformes deberán distinguirse, en su caso, de los usados por el personal de plantilla de la Fundación y llevarán un distintivo que indique la prestación de servicios para esta entidad.

6.2. El importe de la adquisición de los uniformes del personal, correrá a cargo exclusivo del contratista. El personal adscrito por el contratista a la prestación del servicio deberá ser provisto con un mínimo de dos uniformes por temporada.

6.3. El modelo de uniforme y número de prendas se determinará mediante acuerdo entre la Fundación y la empresa adjudicataria.

6.4. Para el tiempo de vigencia del presente concurso la Fundación considera conveniente la utilización de un uniforme de similares características al que actualmente está siendo utilizado por el personal de atención al usuario.

6.5. Todos los elementos, accesorios y complementos del uniforme deberán ser adquiridos y repuestos por el contratista a su exclusivo cargo, de la forma que éste estime conveniente, debiendo ser diligente y cuidar que su personal lleve el uniforme y complementos en perfecto estado.

6.6. El adjudicatario se comprometerá a mantener la correcta imagen de dichos uniformes, reemplazándolos por nuevos, si fuera necesario por su uso o por cualquier tipo de deterioro.

6.7. El adjudicatario hará llegar a la Fundación un informe semestral indicando la situación de uniformidad de las personas asignadas al servicio, de cara a garantizar el cumplimiento del apartado anterior.

6.8. El uniforme será utilizado por el personal del contratista única y exclusivamente para las actividades que Artium Museoa desarrolle o albergue, quedando terminantemente prohibido al contratista cederlo o arrendarlo a otras empresas para las que preste servicio, o utilizarlo en la prestación de servicios a terceros. Asimismo, será responsabilidad de la empresa adjudicataria la utilización de dichos uniformes, por parte del personal a su cargo, para actividades ajenas a Artium Museoa.

7. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y EQUIPOS MATERIALES DE TRABAJO

La empresa contratista aportará los walkie-talkies y sistemas de comunicación necesarios. Asimismo, el adjudicatario queda obligado a aportar para la realización de la prestación objeto del contrato, el equipo y medios auxiliares (teléfono móvil, busca…) que sean precisos para la buena ejecución de aquél en la forma convenida en el contrato. En todo caso se deberá proveer con un teléfono móvil a los/as Coordinadores/as.

Los puestos del servicio de atención al público (Coordinador/a de equipos, Taquilla-Tienda) están equipados con un ordenador y una impresora. El personal adscrito al servicio tendrá a su disposición el uso de los citados equipos. No obstante, el coste de reposición de los mismos, así como el coste externo de su mantenimiento (31 € / equipo y mes), en su caso, correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

8. PARTES DIARIOS

Todo el personal que preste servicio para la empresa adjudicataria, cada día al terminar su turno de trabajo, deberá elaborar un parte por escrito, detallando su nombre, apellidos, puesto de trabajo y turno, en el que reflejará las incidencias habidas durante la jornada (tanto incidencias en la atención al público como incidencias de obras de arte), así como las observaciones que estimen pertinentes, en especial relativas a aspectos deficientes de mantenimiento y limpieza y las sugerencias, si las hubiera, para una mejora de la calidad del servicio, siguiendo las directrices y protocolos diseñados por la Fundación.

9. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Evaluables mediante fórmulas:

Consultar el punto M *CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE NEGOCIACIÓN* del Anuncio – Cuadro de Características de esta licitación.
No evaluables mediante fórmulas: (SOBRE B)

1. Contenido del proyecto de realización concreta del programa de trabajo, indicando sistemas de trabajo, planning de trabajo, capacidad de desarrollo del programa de trabajo y cuantos datos se consideren de interés.
De esta manera la empresa licitadora deberá especificar el modo concreto en que se compromete a la prestación del servicio, respetando en todo caso lo estipulado en el presente pliego.

En todo caso, en este documento deben especificarse:

- Medios humanos de apoyo: control, seguimiento, inspección de servicios, gestión de incidencias, gestión de recursos humanos y atención al personal que presta el servicio en Artium Museoa, atención al cliente.
- Situaciones que según el licitador se pueden presentar en este tipo de centros.
- Actuaciones a realizar frente a las situaciones definidas en el punto anterior.
- Previsión sobre el número de personas que se destinarían a la prestación del servicio ordinario, con sus correspondientes turnos, y jornada de trabajo de cada turno.
- Organización de los servicios: procedimientos de elaboración de cuadrantes, gestión de necesidades especiales, gestión de mayor afluencia de público.
- Relación de medios materiales, además de los indicados, que, de resultar adjudicatarias, utilizarán concretamente en la prestación del servicio contratado.
- Cobertura de las actividades y eventos fuera del horario habitual de apertura al público del Museo.
- Plan de formación específico para el desarrollo del servicio.
- Otros aspectos que se consideren oportunos.

2. Medios humanos y materiales de que dispone el licitador, en orden a la resolución rápida de los problemas que se puedan plantear en la ejecución de los trabajos objeto del servicio de atención al público.

3. Consideración de aspectos sociales: condiciones laborales del personal contratado; contratación con empresas que tengan en su plantilla personas con discapacidad o en situación de exclusión social; otros aspectos sociales, éticos o medioambientales serán también objeto de valoración en este apartado.

Se presentará:

- Convenio o pacto de empresa aplicable.
- Política de contratación. Estabilidad del empleo y otras condiciones laborales.
- Se aportará información sobre las retribuciones anuales brutas para cada tipo de puesto

Se podrá presentar cualquier aspecto reseñable en relación a los criterios valorados, en particular:

- Ventajas sociales para el personal contratado por el adjudicatario.
- Políticas de calidad, compromisos éticos, política de responsabilidad social.
- Prevención de riesgos laborales.
- Compromisos medioambientales.

· Otros aspectos sociales, éticos o medioambientales

4. Propuestas de mejora. Propuestas y mejoras relacionadas con el objeto del contrato sobre las condiciones contenidas en los pliegos de condiciones, respetando en todo caso lo estipulado en el presente pliego y en su caso ofertando detalladamente las alternativas de mejora, que no suponiendo incremento de coste para la Fundación, tengan por conveniente.

10. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

La empresa adjudicataria deberá remitir a la Fundación, en el plazo máximo de 15 días desde la recepción de la comunicación de la adjudicación, la siguiente documentación:

- Relación del personal que asigne al servicio de auxiliares de atención al público del Museo, desglosado según puesto.
- Fotocopia de los DNI de los trabajadores de la relación.

La Fundación no autorizará la entrada en sus dependencias de ningún trabajador de la empresa adjudicataria que no esté debidamente acreditado para ello, en virtud de la documentación anteriormente señalada.

Con carácter mensual el adjudicatario deberá remitir copia de los modelos TC2 de la Seguridad Social, sellados por la entidad a través de la entidad de la que se gestione su abono.

Toda la documentación contemplada en el presente apartado deberá ser firmada por persona con poder suficiente en la empresa adjudicataria, que deberá ser acreditado, y en la antefirma deberán figurar el nombre, apellidos y cargo del firmante.

La falta de cualquiera de los requisitos mencionados invalidará cualquier documentación remitida por el adjudicatario.

11. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

11.1 Al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y en su caso de seguridad y salud laboral así como de las que se promulguen durante la ejecución del mismo. Además, el contratista asume expresamente el cumplimiento de las normas generales de seguridad y salud establecidas por la Fundación Artium de Álava. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico designado por él, no implicarán responsabilidad alguna para la Fundación.

11.2 El adjudicatario, en particular, deberá disponer de un plan de seguridad y salud laboral para la realización del servicio, suscrito por técnico competente

11.3 En el desarrollo de los trabajos objeto del contrato es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales, etc. Por ello, si es preciso deberá a su cargo realizar los cursos de formación necesarios entre su personal para mantener actualizados sus conocimientos en estas materias.

11.4 El adjudicatario además de velar por el mantenimiento y limpieza de los equipos, máquinas, instalaciones u obra civil que utilice habitualmente deberá prestar su colaboración a Artium Museoa en todas aquellas actuaciones que especifique el plan de emergencia del mismo, respecto a simulacros y situaciones reales de incendios, evacuaciones, catástrofes...

11.5. El adjudicatario deberá garantizar el mismo nivel de seguridad y confidencialidad en el tratamiento automatizado de información y aplicaciones telemáticas previsto para los usuarios internos de Artium Museoa.

11.6 El adjudicatario deberá garantizar, en aquellos aspectos que le sean aplicables, que sus trabajadores/as adscritos/as al servicio cumplan los procedimientos, los principios y buenas prácticas, que, desde una visión responsable y ética, presidirán los comportamientos individuales y colectivos en la Fundación Artium de Álava.

12. FUNCIONES Y PROGRAMA DEL SERVICIO A REALIZAR

12.1 Aspectos generales.

El contrato se realizará con estricta sujeción al programa de trabajos presentado, a lo especificado en el pliego de condiciones jurídico-económicas, a este pliego y programa presentado por el licitador. Artium Museoa podrá establecer una normativa relativa al control de los trabajos realizados responsabilizándose el adjudicatario de que los trabajadores a su cargo cumplan con dicha normativa.
La realización de trabajos y gastos extraordinarios o no previstos deberá ser autorizada previamente por Artium Museoa . En caso de no producirse esta autorización previa, Artium Museoa declina toda responsabilidad respecto al abono de los mismos.

12.2. Fundamentos operativos.

El adjudicatario y Artium Museoa definirán los fundamentos operativos que han de ser tenidos en cuenta para llevar a cabo el contrato objeto de esta contratación. Estos han de ser basados en procedimientos preventivos, correctivos y de gestión de probada eficacia para obtener los objetivos de calidad aprobados por Artium Museoa.
Se establece como necesario el principio de mejora continua, por lo que a lo largo de la implantación del servicio y su desarrollo operativo se comprobará la idoneidad de los fundamentos por los responsables de Artium Museoa, para perfeccionarlos si fuese necesario, modificando conjuntamente con el adjudicatario criterios, frecuencias o carácter de las operaciones a realizar, sistemática y metodología o cualquier otro aspecto que contribuya al mejor funcionamiento de los sistemas y a la optimización de la explotación del servicio prestado.

12.3. Coordinación

En razón de los objetivos a conseguir en cuanto a mantener las prestaciones demandadas por Artium Museoa, se considera necesaria la permanente y estrecha colaboración entre el adjudicatario y el museo.

La empresa adjudicataria garantizará la prestación del servicio a través de un equipo humano que será coordinado y dirigido por la figura de Responsable del Proyecto que tendrá la responsabilidad de dirección del mencionado equipo, con el fin de garantizar la eficacia en el cumplimiento de las tareas y el desarrollo de todas ellas, así como de mantener una comunicación fluida con el personal

propio de la Fundación Artium de Álava. El Responsable del Proyecto podrá tener carácter no presencial en el Museo pero deberá estar disponible en caso de que sea requerido por los responsables de Artium Museoa. Esta figura será el interlocutor de la empresa adjudicataria en relación a los servicios prestados en este contrato.
Aunque usualmente la transmisión de demandas, instrucciones e información se realizará verbalmente, se establecerán por escrito aquéllas que por ser de especial relevancia o responsabilidad deban quedar documentadas y fechados su acuse de recibo.

12.4. Ejecución de los trabajos y evaluación anual.

La empresa adjudicataria entregará al interlocutor designado por Artium Museoa, con carácter anual, resumen de incidencias producidas en el servicio, observaciones del personal de servicio que supongan una mejora del mismo. En aquellos casos en los que la incidencia producida sea de notoria importancia será comunicada a la mayor brevedad posible, entregando inmediatamente parte de la incidencia elaborado por el personal de servicio según el modelo acordado.

13. OTROS ASPECTOS

13.1 El contratista, respecto al personal que emplee en la realización del trabajo adjudicado, está obligado al cumplimiento de las disposiciones y marco legal vigente en materia laboral, teniéndose especialmente en cuenta los costes laborales derivados de los convenios sectoriales, nacionales, autonómicos y provinciales de aplicación. La Mesa de Contratación rechazará aquellas ofertas que no cumplan las obligaciones aplicables en material social o laboral, incluyendo el incumplimiento de los convenios colectivos sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201 de la LCSP, 8 noviembre de 2017.

En el ámbito del objeto de este contrato con fecha 10 de marzo de 2021 se publicó en el BOTHA (nº 28/2021) el Convenio Colectivo del Sector de Ocio Educativo y Animación Socio Cultural de Álava.
Las empresas licitadoras indicarán en su oferta el convenio colectivo que será de aplicación a los/as trabajadores/as que realicen la actividad objeto del contrato, en caso de resultar adjudicatarios, y tendrán la obligación de facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, se apliquen efectivamente a los/as trabajadores/as.

La Fundación se reserva expresamente, por tanto, el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estime precisos para acreditar el cumplimiento por el adjudicatario de las obligaciones anteriores.

La empresa adjudicataria deberá, a lo largo de toda la ejecución del contrato, abonar el salario recogido en el convenio colectivo de aplicación, según la categoría profesional que le corresponda a cada trabajador/a, sin que en ningún caso el salario a abonar pueda ser inferior a aquel.

13.2. A este respecto el artículo 51 del referido Convenio Colectivo del Sector de Ocio Educativo y Animación Socio Cultural de Álava establece una cláusula de subrogación empresarial. La Fundación Artium de Álava facilitará a los licitadores información sobre la dotación de personal, con indicación de salario anual, porcentaje de jornada, tipo de contrato y categoría profesional.