TABAKALERA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN, EN EL ESPACIO PÚBLICO, EN LAS SALAS DE EXPOSICIONES, VISITAS GUIADAS, TAQUILLA Y CINE DEL CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A

1. OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del contrato lo constituye la prestación de servicios de atención al público del CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, S.A. (en adelante, CICC), en concreto los servicios de: atención en el punto de información, en el espacio público, en las salas de exposiciones, visitas guiadas, taquilla y cine.

Los Códigos CPV del contrato son los siguiente:

- 79952000-2 Servicios de eventos
- 79992000-4 Servicios de recepción
- 92521100-0 Servicios de exposición en museos

La función principal del servicio es atender, dirigir e informar a las personas que acuden al edificio Tabakalera (usuarios/as, públicos, visitantes, trabajadores/as…) o que contactan a través de los diferentes canales habilitados como teléfono y correo electrónico.

Los servicios descritos en el presente pliego se desarrollarán en las instalaciones del edificio Tabakalera, que tiene su ubicación en Plaza de las Cigarreras, 1, código postal 20012.

2. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

La prestación de servicios consiste en la atención al público en el punto de información, en el espacio público, en las salas de exposiciones, visitas guiadas, taquilla y cine del CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORÁNEA, conforme al plan de trabajo y metodología presentado por la empresa contratista, de acuerdo con las necesidades de servicio definidas y requeridas por CICC.

Las tareas que deberán desempeñar las personas adscritas a la ejecución del contrato se consideran de gran importancia para el buen funcionamiento del centro, así como para el acceso de los visitantes a los contenidos y servicios ofrecidos en el mismo.

Siendo así, CICC comunicará a la empresa contratista las necesidades que se requieran para atender los servicios. La empresa contratista llevará a cabo la ejecución de los servicios que consisten en el desarrollo, entre otras, de las siguientes funciones:

a) Responsable de servicio

Las funciones principales del/la Responsable de servicio serán las siguientes:

- Responsabilizarse, en última instancia, de la ejecución de los servicios requeridos por CICC.

- Responsabilizarse de la garantía de la calidad del servicio y de su seguimiento.

- Ostentar la representación de la empresa adjudicataria ante CICC.

- Organizar la ejecución de los servicios contratados y gestionar el equipo profesional prestatario del servicio.

- Formar al personal adscrito al servicio de atención en la filosofía, el programa cultural, actividades y eventos, los servicios, horarios y el espacio de Tabakalera en su conjunto, así como todos los aspectos y procesos técnicos (programas informáticos, manejo de caja, rutinas de trabajo, centralita, etc.) que son necesarios para la ejecución de los servicios.

- Transmitir e informar al personal adscrito y mantenerlo al día sobre las posibles modificaciones relacionadas con la programación, horarios, servicios o actividades que se den en Tabakalera, de forma que el personal cuente con la información y formación necesarias para poder llevar a cabo sus funciones.

- Informar a CICC sobre los horarios y personas del equipo que llevarán a cabo los servicios.

- Colaborar con CICC para la resolución de los problemas que se pudieren presentar durante la vigencia del contrato.

b) Coordinador del servicio

La empresa contratista adscribirá a la ejecución del contrato un/a coordinador/a de servicio, que será quien coordinará el servicio y realizará las labores de interlocución diaria con ésta. Las funciones del/a coordinador/a de servicio serán, entre otras, las siguientes:

- Garantizar la correcta ejecución del servicio del personal adscrito al contrato, asegurando que cada persona se encuentra en su puesto de trabajo y mantiene una actitud e imagen adecuada según las pautas y directrices definidas por CICC y las recogidas en el presente pliego.

- Proporcionar al personal adscrito las indicaciones necesarias para llevar a cabo una adecuada atención a personas, de cara a la óptima ejecución de su trabajo.

- Llevar a cabo la interlocución con la persona asignada por CICC tanto para hacer el

seguimiento rutinario necesario que se establezca como para conocer e implementar las nuevas necesidades de atención que surjan desde CICC.

- Elaborar los informes de seguimiento solicitados por CICC consistentes en:

  - Relación mensual de los turnos del personal con una antelación mínima de una semana previa a su puesta en marcha.

  - Si hubiera nuevas personas adscritas al contrato, envío del CV del personal nuevo y acreditación y detalle del proceso de formación llevado a cabo.

  - Informe mensual de incidencias relacionadas con la supervisión del servicio: puntualidad en los turnos, mantenimiento de un correcto estado del espacio, problemas detectados en la atención a usuarios/as, y otros. Se facilitará un modelo de informe por parte de CICC para su cumplimentación.

  - Informe semanal/mensual sobre las llamadas telefónicas atendidas en el punto de información, número de llamadas, procedencia, motivo de la llamada, etc.

  - Informe semanal/mensual relativo a la venta de entradas y a las ventas realizadas en la tienda.

  - Informe mensual relativo a usuarios/as: relación numérica de atención prestada a usuarios/as (teléfono, mail y atención personal), e información cualitativa sobre usuarios/as atendidos/as (procedencia, perfil sociodemográfico, motivo de atención, incidencias, observaciones de mejora, etc.).

  - Informe mensual relativo a las visitas guiadas: número de visitas guiadas, número de visitas programadas, valoraciones de las personas que han participado en las visitas.

  - Informe bimensual que presente propuestas de mejora derivadas de las sugerencias, quejas y peticiones de usuarios/as. El informe deberá reunir y clasificar por áreas (cine, Medialab, exposiciones…) y temáticas (precios y descuentos, idiomas y traducciones, facilidad de acceso a espacios y servicios, compra de entradas e inscripciones, etc.) la información recibida, y sobre la base de la misma, presentará propuestas concretas orientadas al equipo de CICC (contenidos, producción o comunicación) para su análisis y, si se diera el caso, su incorporación a la oferta de programación y servicios del centro, con el objetivo de mejorar la oferta dirigida a los diversos públicos.

- Reportar las incidencias de cualquier tipo que afecten al flujo de trabajo y a las personas prestatarias del servicio de atención.

- Responsabilizarse del correcto estado del espacio para su funcionamiento.

Se designará un/una sustituto/a del/la coordinadora de servicios, que deberá ser aceptado/a por

CICC, en períodos vacacionales, descansos, ausencias, enfermedad, u otras situaciones a efectos de garantizar la cobertura de este servicio y funciones.

La designación de un/a nuevo/a coordinador/a de servicio, por cualquier causa, habrá de ser comunicada con una semana de antelación y deberá ser aprobada de forma previa por CICC.

c) Atención en el Punto de Información

Las principales funciones y obligaciones del personal de atención serán, entre otras, las siguientes:

- Atención al público:

- Estar al corriente de la información completa sobre la programación y los servicios que ofrece CICC y todas las instituciones que se encuentran en el centro.

- Informar adecuadamente al público, manteniendo una actitud amable, educada y proactiva: explicación de la oferta programática, información y promoción de las actividades y servicios que ofrece CICC, direccionamiento y asesoramiento, y oferta de soportes de comunicación que apoyen la información sobre programa y servicios.

- Atender de forma resolutiva a las personas que acuden al punto de información solicitando información relativa a algún imprevisto ocurrido en el centro: necesidades especiales, pérdidas, robos, acceso con sillas de ruedas, botiquín... y atenderlas hasta que acuda el personal de seguridad o el personal autorizado correspondiente.

- Recepción:

- Atender y redirigir correctamente las llamadas que se reciban en el teléfono del punto de información, así como recibir a personas, servicios y visitas que acudan al punto de información, redireccionándolas a las personas de contacto correspondientes.

- Gestión de taquilla, tienda y merchandising:

- Atención a las personas que acudan a la taquilla y tienda.

- Actualizar e introducir en el programa de ticketing los eventos, actividades o películas previstos en el programa de Tabakalera, de forma inmediata o en un plazo máximo de 24 horas desde que se facilita la información por parte de CICC.

- Atención de venta en taquilla.

- Gestionar las ventas de los productos, catálogos, publicaciones y merchandising de la tienda ubicada en el punto de información.

- Gestión de stock y reposición de los productos.

- Gestión de la caja de ventas y elaboración del informe de recaudación diario.

- Gestión y mantenimiento:

- Gestión integral de los programas necesarios para dar servicios al público: programa de venta de artículos, ticketing, intranet de reservas, emisión de tarjetas Tabakalera, acceso WIFI y otras que puedan surgir dentro del desarrollo de servicios al público, a nivel de actualización de artículos y espectáculos, venta y mantenimiento.

- Generar y enviar los informes rutinarios y específicos que se soliciten desde las diferentes herramientas de venta y/o gestión.

- Dar parte de incidencias de los programas de servicios como: venta, ticketing o alta de tarjetas según el procedimiento definido por CICC.

- Gestionar las visitas guiadas solicitadas o contratadas a través de la página web, el correo electrónico y la atención telefónica.

- Otras funciones: gestionar los permisos de grabaciones no profesionales, atender el uso de la mesa de ping pong, de las casetas para el uso ciudadano, ocuparse de las hojas de quejas y sugerencias, y reclamaciones, recoger los objetos perdidos y llevar a cabo la coordinación a estos efectos con la Policía Municipal y el servicio de seguridad de CICC.

- Reposición diaria de folletos en el Punto de Información y en edificio y gestión de stock en Punto de Información desde almacén.

- Otros servicios a usuarios que se generen en el centro.

- Comunicación interna:

- Recogida de datos, información, incidencias, registros u observaciones que se soliciten desde CICC.
- Gestión de incidencias y reporte a la persona coordinador/a de equipo.

- Otros

El servicio se ejecutará en el Punto de Información de Tabakalera.

d) Servicio de atención en el espacio público.

El servicio de atención en el espacio público consistirá en ofrecer una atención al público directa y personalizada sin que el usuario deba acercarse necesariamente al punto de información, y contribuir a su mejor orientación dentro del edificio. Las principales funciones y obligaciones del personal de atención serán, entre otras, las siguientes:

- Estar al corriente de la información completa sobre la programación y los servicios que ofrece CICC y todas las instituciones que se encuentran en el centro.

- Informar proactivamente al público, manteniendo una actitud amable y educada: explicación de la oferta programática, información y promoción de las actividades y servicios que ofrece CICC, direccionamiento y asesoramiento, y oferta de soportes de comunicación que apoyen la información sobre programa y servicios.

- Recabar las opiniones, sugerencias e información acerca del público que visita el centro.

- Este servicio se prestará en los espacios públicos de CICC, fuera del punto de información de Tabakalera. CICC definirá al inicio del servicio los espacios concretos donde se deba ofrecer el servicio.

e) Visitas guiadas.

Las principales funciones y obligaciones del personal de visitas guiadas serán, entre otras, las siguientes:

- Recibir al grupo de visitantes que haya solicitado una visita guiada en el lugar y hora indicado en la reserva. Los guías deberán de estar como mínimo 5 minutos antes en el lugar indicado para recibir al grupo.

- Llevar a cabo la visita guiada según el guion y diseño definido por CICC.

- Presentar la actividad en la entrada del CICC, y también vigilar el comportamiento del grupo.

- Vigilar el uso adecuado de los materiales utilizados en las visitas, la observancia de las normas generales del edificio, así como de las obras expuestas, junto a los responsables de seguridad del centro, mientras se desarrolla la actividad.

- Acompañar al grupo a la salida, y cuando sean infantiles, se asegurarán de que todos los menores se marchan en compañía de una persona adulta.

- Recabar y gestionar las valoraciones de las visitas guiadas.

- Recoger los materiales utilizados en las visitas guiadas.

Las visitas guiadas se diseñarán, con carácter general, para grupos de un mínimo de 8 personas

y un máximo de 25 personas. No obstante, cabe la posibilidad de que se modifiquen las características de algún programa o grupo.

En caso de suceder, las modificaciones se determinarán entre la persona responsable de CICC y el/la interlocutor/a de la empresa adjudicataria. CICC se encargará del diseño de la oferta de visitas guiadas, así como del contenido sobre el que deberán versar las mismas.

Para la adecuada ejecución del servicio, CICC organizará sesiones formativas para el personal de visitas guiadas de la empresa adjudicataria.

f) Atención en salas de exposiciones.

La empresa contratista llevará a cabo la ejecución de los servicios de atención al público en las salas de exposiciones, que consisten en el desarrollo, entre otras, de las siguientes funciones:

- Apertura y cierre de las salas de exposiciones en el horario indicado por CICC.

- Ocuparse del encendido y apagado de las luces, así como de los equipos tecnológicos y audiovisuales necesarios para la activación de las piezas y/o conjunto de las obras que integran las exposiciones que hubiera en ese momento.

- Reportar regularmente y en todo momento al responsable del contrato cualquier incidencia relativa al estado de las obras, materiales, equipamientos y/o instalaciones que garanticen el buen funcionamiento de las exposiciones.

- Ejercer tareas de atención al público en sala consistentes en, entre otras:

    - Atención e información a los visitantes que acuden a la sala de exposiciones, dándoles la bienvenida, manteniendo una actitud amable, educada y proactiva, y ofreciendo explicaciones y/o aclaraciones básicas e introductorias sobre la muestra y sus diversos contenidos.

    - Ofrecer a los/as usuarios/as los soportes comunicativos en formato papel que se publiquen con cada exposición, e informar sobre todos los soportes adicionales de información y comunicación que exista con cada exposición: las cartelas de las obras, hojas de sala, o soportes de información y comunicación online (como audioguías, códigos QR o similares).

    - Informar a los visitantes sobre el programa de mediación, el programa público, las visitas guiadas u otras actividades asociadas a la exposición.

    - Redireccionar al punto de información a los usuarios ante preguntas sobre la programación y/o servicios de CICC y/o sobre el funcionamiento del edificio.

- Estar al corriente de la información completa sobre la programación expositiva de CICC.

Con el objeto de conocer el contenido de las exposiciones y garantizar el buen ejercicio de sus funciones, el personal adscrito al contrato deberá asistir a las sesiones de formación organizadas desde el área de exposiciones y mediación de CICC. Estas sesiones formativas se realizarán al comienzo de cada nueva exposición, y en las mismas se proporcionarán los detalles relativos a cada pieza y se remarcarán aquellos aspectos relevantes a tener en cuenta.

- Aportar la siguiente información y realizar las tareas aquí definidas con relación a la gestión de públicos de CICC:

  - Realizar las encuestas diseñadas desde CICC y hacer el seguimiento de públicos según las metodologías consensuadas en cada momento: encuestas, observación, etc.

  - Ocuparse de que en todo momento los puntos de información de las salas de exposiciones estén abastecidos de los soportes comunicativos correspondientes.

  - Implementar aquellas medidas de mejora que se sugieran desde el departamento de exposiciones de CICC.

  - Elaborar dos informes durante el periodo expositivo: uno a mitad de la exposición y otro una vez finalizada la muestra. En dichos informes se valorará el funcionamiento de la exposición con relación a los públicos (actitud, opiniones, valoración) y se podrán sugerir mejoras.

  - Cualquier otra tarea vinculada con la gestión de públicos y mantenimiento de las salas de exposiciones.

De forma previa a la apertura de una nueva exposición, CICC comunicará a la empresa contratista las necesidades de personal que se requieran para atender dicha exposición, así como un calendario en el que se concretarán las fechas en los que se deberá prestar este servicio.

g) Atención en Taquilla de cine

- Venta de entradas en la taquilla, previo a la sesión de cine o concierto, en coordinación con el personal del punto de información y siguiendo las instrucciones definidas por el promotor.

- Control y manejo de los programas (softwares) de venta de entradas de taquilla de cine, así como de taquilla Kutxa Kluba.

- Control, gestión y cierre de caja, debiendo cuadrar la caja y entregando la recaudación del modo y a las personas correspondientes; en coordinación con el personal de punto de información para el traslado de la recaudación e información sobre la taquilla antes de abrir y al cierre de la misma, y entregando la recaudación al personal designado de Kutxa en el caso de venta de entradas de Kutxa Kluba.

- Cuidado, revisión y gestión del equipo necesario para prestar el servicio. Asegurarse de contar con entradas físicas, cambio de monedas y billetes suficiente, así como del correcto funcionamiento del ordenador, datáfono general y específico del promotor, teléfono etc. Cualquier incidencia relativa al cuidado y gestión del equipo deberá ser comunicada al Responsable de Servicio.

- Contar con monedas y billetes suficientes para poder devolver el cambio en el momento de compra de entradas en taquilla.

- Atención y gestión del público, orientación, asesoramiento y resolución de dudas.

- Gestión de folletos informativos y otro material divulgativo, encargándose de que de forma previa al inicio de cada sesión de cine haya disponibles soportes de comunicación asociados al programa de cine de Tabakalera, generales y específicos.

- Gestionar las incidencias e informar de las mismas al Responsable de Servicio, cuando el Punto de Información esté cerrado, gestionar.

- Otras inherentes al puesto a desarrollar.

h) Atención en puerta de cine y patio de butacas.

- Supervisar, antes del inicio de la actividad, el estado de la sala de cine, los espacios y lugares anexos y la totalidad de los servicios relacionados con la misma, así como la correcta situación de las butacas/sillas, guardarropa, salas, etc., asegurándose de que está en óptimas condiciones para la realización del evento.

- Coordinación con el personal de taquilla y cabina de cine para la apertura y cierre de sala.

- Atender cualquier necesidad que surja en el patio de butacas y/o durante el servicio, y canalizar adecuadamente las peticiones de los asistentes.

- Dar el debido tratamiento a los asistentes con discapacidad.

- Ser el responsable de la correcta ubicación, en todo momento, de los asistentes.

- Suministrar los receptores de traducción simultánea, colocar y reponer los botellines y vasos de agua, entregar la documentación y folletos, y desarrollar las tareas necesarias para el correcto desarrollo de la programación o actividad.

- Ser el responsable del correcto desalojo de los espacios (según el plan de autoprotección).

- En su caso, mantenerse en su puesto hasta la finalización de la actividad, aun cuando la puerta estuviese cerrada.

- Velar por la seguridad del espacio, comprobando que ningún elemento obstaculiza los pasillos y/o las puertas.

- Anotar cualquier incidencia que se produzca y comunicarla al Responsable de Servicio.

- Gestionar la comunicación al público de los problemas técnicos que puedan surgir siguiendo el protocolo establecido por CICC para tales casos. Coordinarse con el/la Proyeccionista y dar los avisos pertinentes a los asistentes según el protocolo definido por CICC.

- Realizar un chequeo de los espacios utilizados, una vez finalizada la actividad, comunicando cualquier incidencia al Responsable de Servicio.

- Mantener en todo momento una actitud proactiva y ser capaz de anticiparse a posibles necesidades, situaciones o incidencias. Demostrar simpatía y amabilidad en todo momento con usuario.

- Otras inherentes al servicio a prestar.

3. MEDIOS HUMANOS

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos que se indican en el presente Pliego y en el punto 10 de la carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El perfil de las personas que se adscriba a la ejecución del contrato será el siguiente:

a) Responsable de servicio

- Deberá contar con licenciatura o grado universitario
- Experiencia como responsable de servicios acreditable de al menos 5 años.

b) Coordinador de servicio

- Deberá contar con licenciatura o grado universitario.
- Idiomas: euskera (nivel EGA o equivalente) e inglés (nivel B2).
- Experiencia en coordinación de equipos y servicios acreditable de al menos 3 años.

c) Personal de atención en el Punto de Información

- Formación mínima de Ciclo Formativo Grado Medio.

- Experiencia acreditable mínima de 2 años en servicios de atención al cliente o usuario, recepción o centralita.
- Conocimiento de informática a nivel de usuario. Control de las herramientas de gestión y comunicación de CICC: Word, Gmail, Google Calendar, Drive, Helpdesk, u otros.
- Idiomas: euskera e inglés. En euskera se requiere conocimiento acreditado a nivel EGA o equivalente, y en inglés se requiere nivel B2.

d) Personal de atención en el Espacio Público

- Formación mínima de Ciclo Formativo Grado Medio.
- Experiencia acreditable mínima de 2 años en servicios de atención al cliente o usuario.
- Idiomas: euskera e inglés. En euskera se requiere conocimiento acreditado a nivel EGA o equivalente, y en inglés se requiere nivel B2.

e) Personal de visitas guiadas:

- Licenciatura o Grado en Bellas Artes, Humanidades, Turismo, o similar.
- Idiomas: euskera (nivel EGA o equivalente), inglés B2 y francés B2 o equivalente.
- Experiencia mínima de 2 años como guía.

En todo caso, CICC se reserva la facultad de realizar las pruebas que estime oportunas en relación con la competencia lingüística efectiva para ofrecer las visitas guiadas en dichos idiomas.

f) Personal de atención en la sala de exposiciones:

- Formación mínima de Ciclo Formativo Grado Medio.
- Deberá estar familiarizado con las prácticas artísticas contemporáneas y tener sensibilidad hacia el arte en sus diferentes expresiones.
- Idiomas: euskera (nivel EGA o equivalente), inglés B2
- Resulta indispensable una actitud proactiva para con el visitante, con el fin de socializar las exposiciones y acercar los contenidos de la misma en la medida que se requiera.

g) Personal de taquilla:

- Idiomas: euskera (nivel EGA o equivalente), castellano y cuando se requiera inglés (nivel B2).
- Experiencia acreditable de al menos un año en servicios de Taquilla y/o Atención al público.

h) Personal de puerta y patio de butacas:

- Idiomas: euskera (nivel EGA o equivalente), castellano y cuando se requiera inglés (nivel B2).
- Experiencia acreditable de al menos un año en Atención al público y en puestos de Auxiliar de Sala.

4. PLAN DE TRABAJO Y METODOLOGÍA CICC

CICC a través de la empresa contratista tendrá una visión de la calidad del servicio que se presta y estará al corriente de los problemas que surjan durante la ejecución del mismo, a fin de incorporar las mejoras que se estimen necesarias. Para ello es necesaria una relación fluida, colaborativa y profesional con la empresa contratista que tendrá lugar a través del Responsable del Servicio de la contratista. La empresa contratista deberá presentar un plan de trabajo que incluya la metodología de trabajo, perfiles y herramientas, y el flujo de trabajo con CICC.

El plan de trabajo como mínimo deberá de incluir:

- Descripción y metodología para el conocimiento y supervisión del trabajo realizado por el personal por parte de la empresa contratada.

- Modelo de relación entre la empresa contratada y CICC: frecuencia de las comunicaciones y contenido de las reuniones/informes.

- Metodología para llevar a cabo la formación (no extraordinaria) al personal adscrito a la prestación del servicio.

- Propuesta organizativa para la elaboración de los turnos de trabajo del personal adscrito.

- Propuesta metodológica y descripción de las herramientas necesarias para llevar a cabo las diferentes funciones que se requieren el servicio: cierres de caja, recogida de información cualitativa, herramientas para el trabajo colaborativo, etc.

- Propuesta de seguimiento de la actividad y control de calidad: reporte de información, envío de informes, valoración del nivel de prestación y calidad del servicio y propuesta de acciones de mejora.

- Propuesta metodológica de comunicación de incidencias críticas.

- Modelo de relación.

Obligaciones de CICC:

CICC deberá dotar puntualmente al Responsable de Servicio en cada caso sobre la información necesaria para la prestación del servicio, relativa a:

- Programa, actividades, eventos, horarios.

- Salidas de emergencia, protocolos de actuación en seguridad y prevención de riesgos, plan de emergencias y evacuación y la información necesaria para el cumplimiento de la normativa relativa a Prevención de Riesgos Laborales.

5. HORARIO Y ASIGNACIÓN DE EQUIPO AL SERVICIO

En todos los casos y servicios, CICC se reserva el derecho a modificar los días y horarios de apertura y cierre, previa comunicación a la empresa contratista con un plazo de antelación de 15 días.

La empresa contratista deberá garantizar la continuidad del servicio, no dejando espacios temporales vacíos de cobertura.

A título meramente informativo, y sin que suponga ninguna vinculación para CICC, los servicios se deberán prestar por la empresa contratista durante los siguientes horarios:

- **Servicio de atención en el Punto de Información:**

El horario en la cual deberá prestarse el servicio de atención al público en el punto de Información es el siguiente:

MARTES-JUEVES 10:00>19:00
VIERNES: 10:00>20:00
SÁBADO 11:00>20:00
DOMINGOS Y FESTIVOS 11:00>19:00

En el momento de la apertura del Punto de Información el personal adscrito por la empresa contratista a la ejecución del servicio deberá estar perfectamente uniformado y en disposición de prestar el servicio.

- **Servicio de atención en el espacio público:**

El servicio de atención en el espacio público estará sujeto a las necesidades que CICC pueda tener en cada ocasión, previendo que el servicio podría concentrarse durante los periodos

vacacionales, aunque no exclusivamente durante estos periodos.

CICC notificará a la empresa contratista al menos con un mes de antelación las necesidades de servicio que pueda tener.

- **Servicio de atención en salas de exposiciones:**

Número y duración de las exposiciones:

A título meramente informativo, y sin que suponga ninguna vinculación para CICC, se prevén un total de seis (6) exposiciones de arte contemporáneo al año, tres (3) en la sala principal y tres (3) en la sala Lau Pareta, de menor escala, debido al tamaño de la misma.

Cada exposición tendrá una duración aproximada de entre diez (10) y quince (15) semanas cada una. Se prevé una persona para la atención en la sala principal y otra persona para atender la sala Lau Pareta.

No obstante, se pueden programar otra serie de exposiciones en otras salas distintas a las mencionadas previamente.

Estas personas deben ser polivalentes y estar cualificadas para cuidar y atender cualquier sala de exposiciones. Durante las mismas el personal de la empresa contratista adscrito a la ejecución del contrato permanecerá en las instalaciones de CICC dentro del calendario y horario indicado. El resto de las funciones o tareas que deba realizar las llevará a cabo en las instalaciones de la propia contratista.

Horario de las exposiciones:

El horario de las exposiciones de CICC, en la cual deberá prestarse el servicio de atención en salas, es el siguiente:

LUNES: Cerrado
DE MARTES A DOMINGOS Y FESTIVOS: 12:00h-14:00 y de 16:00h- 20:00h

En el momento de la apertura de las salas, el personal deberá estar perfectamente uniformado y en disposición de prestar el servicio.

- **Servicio de asistencia en taquilla y cine:**

El horario de atención y asistencia estará sujeto a la programación de las proyecciones, que será comunicada con la antelación debida por CICC a la contratista. La taquilla se deberá atender con una antelación de 1 hora a la apertura de sala. Se estima que el servicio de taquilla tiene una duración aproximada de 1,5 horas.

En el momento de la apertura de taquilla y servicio de asistencia en cine, el personal adscrito por la contratista a la ejecución del servicio deberá estar perfectamente uniformado y en disposición de prestar el servicio.

En ningún caso pueden considerarse estos días, horario e incluso número de exposiciones como vinculante para CICC, siendo orientativa, de forma que la no coincidencia de los mismos con la realidad puesta de manifiesto en ejecución del contrato no determinará el derecho a reclamación alguna por parte del contratista.

6. UNIFORMES

Los servicios habrán de prestarse por personal debidamente uniformado e identificado de acuerdo con las indicaciones y directrices definidas en el presente pliego.

El personal adscrito a estos servicios deberá ir vestido de color negro (pantalón/falda, camiseta, jersey o sudadera) y podrán llevar calzado informal o deportivo cerrado.

El suministro y coste del uniforme será de forma íntegra de cuenta de la empresa contratista deberá contener un identificativo de la misma.

Asimismo, CICC proporcionará un distintivo que deberá portar el personal que preste los servicios, a los efectos de que se identifique fácilmente a dichas personas.

La empresa contratista será responsable de la falta de aseo, decoro y uniformidad en el vestir del personal adscrito a la ejecución del contrato.

El uniforme tiene que estar en buenas condiciones y no se aceptarán prendas desgastadas y con agujeros.

Los uniformes se complementarán con un distintivo suministrado por CICC.

La empresa contratista vendrá obligada a modificar las características, color y diseño de los uniformes y distintivos, si así lo requiriese CICC.

El uniforme deberá tener en cuenta el cumplimiento normativo en materia de seguridad y salud laboral de su personal.

7. MEDIOS MATERIALES

- **Teléfono móvil:**

La empresa contratista deberá proveer de teléfono móvil para su permanente localización por posibles incidencias del servicio y para la adecuada prestación de sus funciones a:

- Personal de asistencia en cine en puerta y patio de butacas
- Personal de sala en caso de que no haya Jefe/a de Sala.

- **Cambios de moneda en taquillas:**

Serán de cuenta de la empresa contratista los cambios monetarios necesarios para la prestación del servicio de venta, siendo de su exclusiva responsabilidad la manipulación, gestión, control de falsificaciones y custodia de los mismos.

- **Otros medios materiales:**

La empresa contratista deberá proporcionar en caso necesario al personal de sala las linternas, walkies contadores de personas y todo el material preciso para el desarrollo de su labor, sin coste adicional alguno para CICC.

8. NORMAS GENERALES DE LOS SERVICIOS

La empresa contratista deberá garantizar que el personal adscrito a la ejecución del contrato cumpla con las siguientes normas generales:

- Está prohibido el uso del móvil personal por parte del personal adscrito a la prestación del servicio durante el horario de trabajo.
- No debe abandonarse el puesto de trabajo durante las horas de prestación del servicio de forma injustificada.
- Todo el personal deberá demostrar un trato agradable, educado, respetuoso e informativo en todo momento.
- La empresa adjudicataria dotará a su personal de todos los medios de seguridad obligados por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa complementaria y de aquellos otros que estime necesarios.
- La empresa adjudicataria, deberá dotar a su personal de la debida formación y capacitación para garantizar que su personal:

    - Conoce las características de la/las actividad/es programada/s (concierto, exposición, teatro, evento) y sus horarios, aforo, etc.
    - Conoce las instalaciones del edificio Tabakalera.
    - Tiene conocimiento tanto del número y situación de las salidas de emergencia y BIEs (boca de incendio equipadas) existentes en el edificio,

como del uso correcto de éstas, para proceder, en caso de emergencia, de acuerdo al plan de autoprotección.
- Tiene conocimiento de las características de los medios de seguridad existentes, así como de los protocolos de actuación de seguridad y prevención de riesgos, plan de emergencias y evacuación.

CICC se reserva la posibilidad de transmitir a la empresa contratista la conveniencia de excluir del servicio a las personas que no actúen con la debida rectitud, capacitación técnica, eficacia o que no cumplan sus cometidos con responsabilidad, adoptando éste las medidas oportunas para llevar a cabo dicha exclusión. En ese caso, la empresa contratista propondrá otra persona que deberá ser previamente aceptada por CICC.

- Gestionar, en caso necesario, los flujos de personas. En caso necesario, deberá encargarse de la colocación y recogida de catenarias para la organización de filas.
- Ayudar al equipo de seguridad en los desalojos a la hora de cierre o cualquier otro motivo.