



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN



donostia
kultura

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN ACTIVIDADES CULTURALES POR PARTE DE LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. Y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

INDICE

- 1. OBJETO DEL CONTRATO**
- 2. SISTEMA DE REQUERIMIENTOS**
- 3. PERSONAL**
- 4. FUNCIONES Y PERFILES DEL PERSONAL**
- 5. MEDIOS MATERIALES**
- 6. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**
- 7. INFORMES**

IFK-CIF 020005411

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN ACTIVIDADES CULTURALES POR PARTE DE LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. Y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

1. OBJETO DEL CONTRATO¹

El objeto del contrato lo constituye la contratación de los servicios de atención a personas en actividades culturales (eventos, jornadas, conciertos, espectáculos, festivales, espacios expositivos, etc.) por parte de la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

El contrato se divide en los siguientes lotes:

Lote 1.- Servicios de atención a personas en museos, recintos escénicos y fiestas

Este Lote comprenderá los siguientes servicios:

- Servicio de atención y control en sala/espacios expositivos (acomodadores/as, azafatos/as, porteros/as) y responsable de sala.
- Servicio de atención a artistas e invitados y servicio de movimiento de materiales con/sin vehículo (vehículo aportado por la organización).
- Servicio de atención en venta de tickets (taquilla), merchandising, matriculaciones, etc.
- Servicio de control de acceso y desalojo, control y seguimiento de la actividad cultural, acomodación y movimiento de materiales en actividades culturales que se realizan en la calle.

Lote 2.- Servicios de recepción e información en casas de cultura

Este Lote comprenderá el servicio de recepción e información en casas de cultura.

Los licitadores podrán presentar ofertas para uno o para los dos lotes. Esto no obstante, las ofertas deben ser individualizadas, no admitiéndose ofertas integradoras.

La adjudicación de los lotes será independiente, pudiendo recaer los mismos en uno o en varios adjudicatarios².

¹ La referencia al "contrato" en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se entenderá realizada a cada uno de los contratos relativos a cada lote a suscribir con la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

² La referencia al "adjudicatario" en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se entenderá realizada a cada licitador que resulte adjudicatario de cada uno de los contratos relativos a cada lote suscritos por DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A.



Los Códigos CPV correspondientes a cada lote son los siguientes:

Lote 1:

- 79952000-2 Servicios de eventos.
- 92521000-9 Servicios de museos.

Lote 2:

- 79992000-4 Servicios de recepción.

Los referidos servicios se realizarán previo requerimiento de las entidades contratantes, conforme a lo previsto en la **Cláusula 3** del presente Pliego.

De acuerdo con el punto 2 de la Carátula, en relación con el lote 1, toda referencia genérica que se haga en estos Pliegos a "DONOSTIA KULTURA" deberá entenderse referida:

- A la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, respecto a las actuaciones relativas a la preparación de los contratos a celebrar con cada una de las tres entidades contratantes (a saber, la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A.), la selección de la mejor oferta y la adjudicación de los contratos.
- Indistintamente, a cualquiera de las tres entidades (a saber, la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A.), respecto de la formalización y suscripción de los respectivos contratos y en todo lo relativo a las fases de ejecución y extinción de los mismos.

2. SISTEMA DE REQUERIMIENTOS

Los servicios se prestarán en las fechas, lugares y horarios que DONOSTIA KULTURA indique al adjudicatario del lote correspondiente en el requerimiento o ficha de operaciones remitido al mismo vía correo electrónico con una antelación mínima de 48 horas al inicio de la actividad cultural de que se trate. DONOSTIA KULTURA comunicará asimismo al adjudicatario en dicho requerimiento o ficha de operaciones las necesidades de personal que requiere el servicio. A tal efecto, el adjudicatario deberá indicar una dirección de correo electrónico, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

En dicho requerimiento se detallarán las necesidades concretas, la actividad cultural a cubrir, espacio a atender, el personal requerido, etc. y los requisitos específicos (conocimiento de idiomas, vestuario, elementos auxiliares...).

Efectuado el requerimiento, el adjudicatario del lote responderá mediante el mismo medio a través del cual haya recibido el requerimiento confirmando la realización del servicio e indicando nombre, dos apellidos y DNI de las personas que lo realizarán.

Esta comunicación deberá ser enviada con una antelación mínima de 24 horas a la de comienzo de realización del servicio.

Cuando por razones de urgencia DONOSTIA KULTURA efectúe el requerimiento con antelación inferior a 48 horas, el mismo se realizará telefónicamente, debiendo el adjudicatario poner a disposición de la misma los medios humanos requeridos en el plazo máximo de 2 horas.

3. PERSONAL

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos que se indican en el presente Pliego.

Independientemente de los requisitos del equipo de trabajo establecidos en cada lote que se detallan en la Cláusula 4 siguiente, el adjudicatario se responsabilizará de que los medios humanos adscritos a la prestación del servicio correspondiente reciban la formación adecuada para la prestación del mismo con diligencia y eficacia (Por ejemplo: el conocimiento de la ciudad y alrededores -aeropuertos, localización establecimientos hoteleros, etc. para el servicio de atención a artistas e invitados, o el conocimiento del funcionamiento y la programación de las casas de culturas para el servicio de recepción e información en casas de cultura).

4. FUNCIONES Y PERFILES DEL PERSONAL

Las funciones y perfiles del personal serán las que a continuación se indican:

- Para los dos lotes: Coordinador

El adjudicatario adscribirá a la ejecución del contrato un coordinador, que deberá ser aceptado por DONOSTIA KULTURA.

En el caso de que un licitador resulte adjudicatario de los dos lotes, podrá adscribir a la misma persona como coordinador de uno, o de los dos lotes.

1.- Funciones y obligaciones:

Ostentará la representación del adjudicatario ante DONOSTIA KULTURA y será el responsable en última instancia de la ejecución de los servicios requeridos y de poner en práctica las órdenes recibidas de DONOSTIA KULTURA, es decir, se responsabilizará de organizar la ejecución de los servicios contratados.

Para ello, entablará contacto diario con DONOSTIA KULTURA y asistirá a las reuniones convocadas por la entidad con independencia de su periodicidad y se encargará de informar al personal de atención y control en sala/espacios expositivos y al Responsable de sala de las características de cada actividad cultural, contenido de exposiciones, etc., según las indicaciones del requerimiento o ficha de operaciones.

Además, realizará cualquier otra labor similar que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

2.- Requisitos:

- Título de Bachiller o equivalente.
- Experiencia de, al menos, cuatro años en la realización de labores de coordinación y supervisión de contratos de servicios de naturaleza similar al del objeto del contrato.
- Título equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.

- **Lote 1.- Servicios de atención a personas en museos, recintos escénicos y fiestas.**

Estos servicios se prestarán mediante las siguientes figuras:

a) Responsables de sala

1.- Funciones y obligaciones:

Se encargarán de velar por el correcto desarrollo de la actividad cultural en lo concerniente a las áreas de público. Tendrán a su cargo la organización de todos los servicios de atención durante el espectáculo y cuidarán del perfecto orden de los mismos, siendo responsables de las deficiencias que se observen y de su comunicación a DONOSTIA KULTURA por los cauces que se establezcan. El adjudicatario deberá poner a disposición de DONOSTIA KULTURA a las personas con la correcta formación para cubrir el puesto.

Las áreas propias de trabajo serán las zonas con presencia de público, vestíbulo, sala de representación y cualquier otro espacio habilitado a tal efecto y que debidamente se comunicará.

Asistirán a las reuniones convocadas por la entidad con independencia de su periodicidad.

Su labor consistirá en realizar las labores inherentes al control de la actividad cultural en lo concerniente a las áreas de público y cualquier otra labor acorde con el perfil descrito que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

2.- Requisitos:

- Título de Educación Secundaria Obligatoria o equivalente.
- Título equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Conocimiento de informática a nivel usuario.
- Conocimientos acreditados de primeros auxilios.

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

El contratista³ deberá contar, en todo caso, con personal suficiente para atender las necesidades de personal que requiera DONOSTIA KULTURA en cada actividad cultural.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar los niveles de conocimiento de euskara a través de una entrevista.

b) Personal de atención y control en sala/espacios expositivos (acomodadores/as, azafatos/as y porteros/as)

1.- Funciones y obligaciones

• **Funciones comunes:**

Se encargará de atender las necesidades que se adviertan en la sala/espacio expositivo y de los clientes y asistentes, ejerciendo, en este sentido, la interlocución directa entre los mismos y DONOSTIA KULTURA, debiendo canalizar adecuadamente sus peticiones.

Deberá atender sugerencias y registrar reclamaciones, de acuerdo con el procedimiento que se le indique por parte de DONOSTIA KULTURA.

Además, realizará cualquier otra labor acorde con el perfil descrito que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

• **Acomodadores/as:**

Tendrán a su cargo el control de la sala, siendo responsables de la distribución del servicio en las puertas que les hayan correspondido. Permanecerán en sus puestos debidamente uniformados hasta el momento de la salida del público, procediendo enseguida a levantar las butacas y revisar los palcos en cada sección, dando parte al responsable de sala de las novedades que hubiera, haciendo entrega al mismo de cualquier objeto o valores que encontraren.

Dependerán orgánicamente del Responsable de sala.

Sus labores serán las inherentes a la distribución de la sala y la asistencia al público, así como todas aquellas acordes con el perfil del puesto que le sean requeridas por DONOSTIA KULTURA.

• **Azafatos/as:**

Estarán disponibles y en el lugar que se les indique para mover instrumentos en el escenario de manera puntual, sacar butacas y/o entregar flores a los artistas en escena, o elementos de ayuda al acceso al recinto (catenarias, papeleras, ceniceros).

³ La referencia al "contratista" en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se entenderá realizada a cada licitador que resulte adjudicatario de cada uno de los contratos relativos a cada lote suscritos por DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

Así mismo, ayudarán a realizar aquellas funciones relacionadas con el correcto desarrollo de la actividad cultural: reponer botellas de agua, suministrar receptores de traducción simultánea...

En definitiva, realizarán cualquier labor, acorde con el perfil descrito, que les sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

Dependerán orgánicamente del Responsable de sala.

- **Porteros/as:**

Atenderán la correcta recepción y acceso del público, cuidando del control de las respectivas puertas, que no podrán abandonar sin permiso del responsable de sala, no permitiendo la entrada a persona alguna que no haya sido debidamente autorizada por DONOSTIA KULTURA.

Dependerán orgánicamente del Responsable de sala.

Sus labores serán las inherentes al acceso/desalojo del público, así como todas aquellas acordes con el perfil del puesto que le sean requeridas por DONOSTIA KULTURA.

2.- Requisitos comunes:

- Título de Educación Secundaria Obligatoria o equivalente.
- Título equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Conocimiento de informática a nivel usuario.
- En los casos requeridos, conocimiento de inglés a nivel hablado y escrito.
- Deberán contar con habilidades comunicativas (oral y escrita), capacidad de resolución de conflictos y diplomacia.

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

El contratista deberá contar, en todo caso, con personal suficiente para atender las necesidades de personal que requiera DONOSTIA KULTURA en cada actividad cultural.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar los niveles de conocimiento de idiomas a través de una entrevista.

c) Personal de atención a artistas e invitados y movimiento de materiales con / sin vehículo (vehículo aportado por la organización).

1.- Funciones y obligaciones:

Se responsabilizarán del trato a los artistas e invitados, según las instrucciones recibidas por DONOSTIA KULTURA.

Acompañar a los artistas e invitados en el vehículo que aporte DONOSTIA KULTURA, conduciéndolo si fuera necesario (coche o furgoneta exclusivamente).

Se encargarán del transporte de los enseres de los artistas e invitados y de los de DONOSTIA KULTURA según las instrucciones recibidas. A tal fin, deberán conducir el vehículo a motor que la organización disponga. Realizarán movimientos de materiales en espacios escénicos y ayuda a compañías invitadas.

Además, realizarán asimismo labores de apoyo a los servicios de catering que sean establecidos por DONOSTIA KULTURA o que sean contractualmente exigidos por los artistas que actúen en cualquiera de los espacios a los que se hace referencia en este pliego. Entre otras podrán ser requeridas para realizar labores de limpieza de vajilla, lavado de toallas en las instalaciones de DONOSTIA KULTURA o lavandería externa, compra de alimentos y bebidas, preparación de alimentos, acompañamiento de los artistas a restaurantes y otros, organización de camerinos, colocación de sillas y mesas, etc.

Así mismo, realizarán cualquier otra labor acorde con el perfil descrito que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

2.- Requisitos:

- Título de Educación Secundaria Obligatoria o equivalente.
- Título equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Título equivalente al nivel C1 (Marco común europeo) de inglés.
- Permiso de conducir tipo B.

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

El contratista deberá contar, en todo caso, con personal suficiente para atender las necesidades de personal que requiera DONOSTIA KULTURA en cada actividad cultural.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar los niveles de conocimiento de idiomas a través de una entrevista.

d) Personal de venta de tickets (taquilla) y merchandising, formalización de matriculaciones, etc.

1.- Funciones y obligaciones:

Desarrollarán la función correspondiente de la venta al público del billeteaje, productos de hostelería y/o merchandising. Además de formalizar las matriculaciones en cursos, tarjetas de socio de DONOSTIA KULTURA o solicitudes similares.

Así como aquellas funciones complementarias de la taquilla: atender quejas, incidencias/sugerencias o reclamaciones y canalizarlas al/la

responsable correspondiente, realizando el arqueo de caja y cierre la taquilla según las instrucciones recibidas de los/las responsables de contrato servicio.

2.- Requisitos:

- Título de Educación Secundaria Obligatoria o equivalente.
- Título equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

El contratista deberá contar, en todo caso, con personal suficiente para atender las necesidades de personal que requiera DONOSTIA KULTURA en cada actividad cultural.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar el nivel de conocimiento de euskara a través de una entrevista.

e) Responsables de ventas/Taquilleros/as

1.- Funciones y obligaciones:

Se encargarán de la gestión de entradas, arqueo de caja e información y atención al público, debiendo comunicar/canalizar al responsable correspondiente las incidencias.

Serán los responsables del correcto funcionamiento y estado de la taquilla, es decir: atender quejas, incidencias/sugerencias o reclamaciones y canalizarlas al/la responsable correspondiente, de reponer el material necesario en taquilla (monedas, material de oficina, folletos...), gestionar averías a través del servicio técnico y comunicárselas al responsable, el arqueo de caja y cierre de taquilla, etc.

Así mismo, coordinarán al equipo de venta de tickets y/o de venta de merchandising, se encargarán de la atención a los consumibles y disposición de cambios de los equipos que coordinan y a la posterior contabilidad de ingresos de cada jornada.

También, desarrollarán la función de coordinación correspondiente a la venta al público del billeteaje, productos de hostelería y/o merchandising; además de formalizar las matriculaciones en cursos, tarjetas de socio de DONOSTIA KULTURA o solicitudes similares.

Realizará aquellas labores acordes con el perfil del puesto que le sean requeridas por DONOSTIA KULTURA

2.- Requisitos:

- Título de Educación Secundaria Obligatoria o equivalente.
- Título equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Conocimiento de informática a nivel usuario y de soportes informáticos de venta de entradas.

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

El contratista deberá contar, en todo caso, con personal suficiente para atender las necesidades de personal que requiera DONOSTIA KULTURA en cada actividad cultural. DONOSTIA KULTURA podrá comprobar el nivel de conocimiento de euskara a través de una entrevista.

f) Personal de control de acceso y desalojo, control y seguimiento de la actividad cultural y movimiento de materiales para actividades culturales en la calle

1.- Funciones y obligaciones:

Controlarán el acceso y el desalojo de las instalaciones y zonas restringidas encomendadas y manipularán y modificarán si es necesario elementos ya instalados (colocación y recogida de sillas, percheros y separadores, adecuación de vallados, delimitación de espacios, etc.)

Así mismo realizarán cualquier otra labor acorde con el perfil descrito, que les sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

2.- Requisitos:

- Título de Educación Secundaria Obligatoria o equivalente.
- Título equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara
- En los casos requeridos, conocimiento de inglés y/o francés.

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

El contratista deberá contar, en todo caso, con personal suficiente para atender las necesidades de personal que requiera DONOSTIA KULTURA en cada actividad cultural.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar los niveles de conocimiento de idiomas a través de una entrevista.

- Lote 2.- Servicios de recepción e información en casas de cultura

Estos servicios se prestarán mediante la siguiente figura:

Personal de recepción e información

1.- Funciones y obligaciones:

Control de los accesos de los centros, además de apertura y cierre. Atención al público. Matriculaciones y venta de entradas. Preparación y adecuación de las salas para las actividades culturales. Manejo de equipos audiovisuales pequeños (pequeña megafonía, DVD, Video proyector...). Pequeñas tareas



administrativas y colaboración en la puesta en marcha de actividades culturales (traslado de materiales, colocación de exposiciones...)

Así mismo realizarán cualquier otra labor que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA y siempre que sea acorde con el perfil descrito.

2.- Requisitos:

- Título de Bachiller o equivalente.
- Título equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Conocimiento de informática a nivel usuario.
- En los casos requeridos, conocimiento de inglés a nivel hablado y escrito.
- Deberá contar con habilidades comunicativas (oral y escrita), capacidad de resolución de conflictos y diplomacia.

3.- Personal a adscribir a la ejecución del contrato:

El contratista deberá contar, en todo caso, con personal suficiente para atender las necesidades de personal que requiera DONOSTIA KULTURA en cada actividad cultural.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar los niveles de conocimiento de idiomas a través de una entrevista.

5. MEDIOS MATERIALES

Será por cuenta del adjudicatario proporcionar al personal la ropa de trabajo, uniformes (cuando sean requeridos), EPIs y medios materiales necesarios en función del servicio contratado.

La ropa de trabajo proporcionada por el adjudicatario al personal deberá ajustarse, en todo caso, a las condiciones climatológicas y a la estación del año en el que se desarrolle cada actividad cultural.

El adjudicatario será responsable de la falta de aseo, decoro y uniformidad en el vestir.

DONOSTIA KULTURA, en función del servicio contratado, podrá solicitar que el personal lleve tarjetas de identificación, con el diseño que se requiera, a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario del lote 1 deberá proporcionar al personal de sala las linternas precisas para el desarrollo de su labor y walkies o sistema de comunicación similar para la comunicación entre el personal sin coste adicional alguno para DONOSTIA KULTURA. Asimismo, deberá proporcionar al personal de puerta contadores para el cómputo de las personas que acceden al recinto del espectáculo, sin coste adicional alguno para DONOSTIA KULTURA. Adicionalmente, deberá proporcionar los medios necesarios para el control de entradas y salidas puntuales del recinto que se produzcan una vez iniciada la actividad cultural.

El adjudicatario deberá proporcionar los teléfonos móviles necesarios para el correcto funcionamiento del equipo. Los costes originados por el uso de los teléfonos móviles correrán a cargo del contratista.

6. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

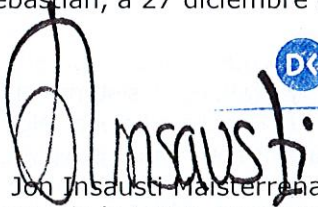
- a) El contratista y el personal deberán aceptar y cumplir las normas de comportamiento que, en su caso, indique DONOSTIA KULTURA, sobre todo con relación a la atención al público.
- b) El contratista y el personal deberán colaborar con los restantes equipos que trabajen en el lugar de prestación de los servicios (por ejemplo, vigilantes de seguridad, personal de limpieza, etc.).
- c) Todo el personal deberá conocer el plan de evacuación del recinto en el que, en cada caso, se presten los servicios, y colaborar en situaciones de siniestro y/o emergencia, canalizando la evacuación del público.
- d) Todo el personal demostrará un trato agradable, educado, respetuoso e informativo hacia el público y los trabajadores de DONOSTIA KULTURA, así como hacia el restante personal que trabaje en el lugar en que tenga lugar la prestación de los servicios.
- e) Una vez al año se podrá convocar a las personas que realizan el servicio para la realización de un simulacro de evacuación del espacio pertinente, sin que pueda facturarse a DONOSTIA KULTURA el tiempo empleado por dicho personal en el simulacro.

7. INFORMES

El adjudicatario deberá enviar junto a la factura mensual un informe en formato Excel con el detalle de los servicios prestados, siguiendo el modelo que se adjunta como Anexo I al presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

DONOSTIA KULTURA se reserva la posibilidad de requerir informes adicionales durante la ejecución del contrato, sin coste para DONOSTIA KULTURA.

En San Sebastián, a 27 diciembre de 2021


D. Jon Insausti Maisterra
Vicepresidente de la E.P.E. Donostia Kultura

 donostiakultura
EEP - EPE

I. ERANSKINA / ANEXO I

ERANSKINA / ANEXO

[illegible]

