PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Ref. 2024/10

SERVICIO DE AMBIGÚ DEL TEATRO ARRIAGA

1.- OBJETO Y FIN DEL CONTRATO.

Estas especificaciones tienen como objeto definir las condiciones que deben cumplir la empresa adjudicataria, que gestione las instalaciones del ambigú del Teatro Arriaga.

2.- CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO.

- Los servicios de ambigú y catering, objeto del presente Pliego, serán prestados por la empresa adjudicataria en el Teatro Arriaga, dentro de las instalaciones del mismo.

- DÓNDE: La empresa adjudicataria utilizará las instalaciones habilitadas por el Teatro Arriaga, que incluyen **: DOS AMBIGÚS SITUADOS EN EL FOYER** a derecha e izquierda en la 1ª planta del Teatro.

- CUÁNDO: La empresa adjudicataria garantizará el **SERVICIO EN LOS ENTREACTOS** de las representaciones de espectáculos, con una duración habitual de entre 15 a 20 minutos.

  En caso de ser solicitado por el Teatro Arriaga con la debida antelación, los dos ambigús estarán también abiertos y prestarán servicio antes del inicio de las representaciones de espectáculos, al menos una hora antes del comienzo de cada espectáculo.

- QUÉ: La **CARTA DE PRODUCTOS** que se ofrezca contrendrá a una variada selección de pintxos clásicos de tortilla, jamón, bonito, etc, snacks, sandwiches, así como a refrescos, agua natural y/o mineral, vinos, cava, cerveza y similares. Debido a las limitaciones de espacio en los ambigús, y al reducido tiempo para atender la gran demanda del público, no se servirá café, bebidas combinadas, ni bebidas alcohólicas de alta graduación. Se deberá contemplar una selección específica para el consumo de productos sin gluten.

- **SERVICIO DE CATERING**: La empresa adjudicataria ofrecerá igualmente el servicio de catering o cocktail en actos sociales del Teatro, bajo solicitud de la dirección del Teatro, correspondiendo el abono de este servicio al Teatro según una tarifa competitiva en precio y según mercado, y en función a lo solicitado por el Teatro. Este servicio de Catering incluye la posibilidad de ofrecer servicio en eventos de magnitud extraordinaria como cenas de gala, congresos multitudinarios, etc.

- El Teatro podrá encargar el servicio de catering o cocktail al adjudicatario, o a empresas distintas de la empresa adjudicataria. En caso de contratación con empresa distinta de la empresa adjudicataria, ésta empresa deberá abonar al adjudicatario un canon del 10% sobre la facturación del servicio, antes del IVA.

- Los precios de las consumiciones y servicios serán similares a los de los establecimientos de categoría similar de Bilbao. La lista de precios (IVA incluido) deberá

estar expuesta al público en lugar visible, y coincidirá con la contenida en la memoria. La modificación de los citados precios requerirá la autorización del Teatro.

- La empresa adjudicataria no podrá utilizar otros espacios del Teatro (Foyer, Sala, hall, etc..) sin previa autorización de la dirección del Teatro, pero sí estará obligado a hacerlo si es requerido por ésta, para realizar en esos espacios servicios de ambigú, y catering.

- El equipamiento principal es proporcionado por el Teatro , debiendo completarse por la empresa adjudicataria fundamentalmente en equipos no fijos. Asimismo la empresa adjudicataria aportará vajillas, menaje, servilletas, etc, acordes con la categoría del Teatro, que deberá de ser supervisado y aprobado por este.

- Aportará también cajas registradoras y equipamiento de control informático, aprobado por el Teatro, que le permitirán poder efectuar las comprobaciones pertinentes. Aportará asimismo el mobiliario que , eventualmente , vaya a usar en el foyer , el cual será retirado a la finalización del servicio.

- Toda modificación de las instalaciones y equipamiento que pretenda realizar la empresa adjudicataria, deberá contar ineludiblemente con la autorización previa del Teatro.

- La empresa adjudicataria suministrará a su cargo, tanto los uniformes del personal como la ropa de trabajo en general, con el fin de que pueda mantener su imagen al respecto. Los modelos de uniformes y ropas de trabajo antes citados, deberán contar antes con la aprobación previa del Teatro.

3.- CONTROL DE VENTAS DEL SERVICIO.

- La empresa adjudicataria someterá a la aprobación del Teatro el instrumental necesario, máquinas registradoras, terminales informáticos, software propuestos, etc. idóneos en conexión con los sistemas de control de su actividad, que permitan al Teatro poder efectuar las comprobaciones pertinentes. La decisión de compra de dichos equipos informáticos la tomará finalmente el Teatro. La adopción del Software propuesto, será también aprobada por el Teatro, debiendo comprometerse la empresa adjudicataria a facilitar a éste, todas las claves de entrada en los sistemas de proceso de la información, que permitan al Teatro el control de la totalidad de los ingresos, para la fijación de la parte variable del canon porcentual sobre las ventas brutas.

- La empresa adjudicataria, llevará además de la contabilidad general ajustada a las prescripciones legales y reglamentarias, extractos mensuales que podrán ser auditados, donde se refleje el conjunto de los ingresos brutos realizados durante el mes al que el extracto se refiere, debiendo proporcionar dicha documentación al Teatro dentro del mes siguiente considerado. El Teatro se reserva el derecho de designar a la empresa auditora de los ingresos antes citada, corriendo con los costos ocasionados la empresa adjudicataria.

- Con independencia de los anterior, por parte del Teatro se podrán realizar por sí o por auditores/consultores contratados, cuantas comprobaciones se estimen oportunas, a fin de verificar la exactitud de las liquidaciones que se practiquen.

- Los errores materiales deberán subsanarse inmediatamente en la primera liquidación siguiente a su detección sin otro requisito.

- Tres errores o alteraciones de esta naturaleza podrán ser causa suficiente de resolución del contrato por incumplimiento de la empresa adjudicataria.

- La empresa adjudicataria programará su trabajo, buscando en todo caso el máximo ahorro energético sin detrimento de una correcta prestación de los servicios.

4.- MANTENIMIENTO, REPOSICIONES Y LIMPIEZA.

- Tanto el mantenimiento correctivo como el preventivo, las reparaciones e incluso las sustituciones de equipos y sistemas, serán de cargo de la empresa adjudicataria que deberá presentar al Teatro, al inicio de sus actividades, un Plan de Mantenimiento Integral que asegure el constante y perfecto estado de funcionamiento y conservación de todas las instalaciones y equipos a su cargo.

- El Teatro no asume responsabilidad, como consecuencia de las averías producidas en las instalaciones o equipos o en los productos almacenados incluidos lo que pudieran producirse por defecto en el suministro de la energía eléctrica.

- Las definiciones e inventarios del menaje, vajilla, cubertería, cristalería, etc.. así como el sistema de reposición deberán ser aprobados expresamente por el Teatro.

- La limpieza de las áreas donde la empresa adjudicataria preste sus servicios y desarrolle su actividad será responsabilidad del mismo y a su cargo, incluidos productos, instrumentos y útiles. La limpieza se realizará , preferentemente , a las horas que no cause ninguna molestia a los usuarios.

5.- EJECUCIÓN DEL SERVICIO : CALIDAD , INSPECCIONES Y CONTROL.

Por lo que se refiere a las condiciones mínimas de realización del servicio , deberá de tenerse en cuenta que :

- **Durante las épocas y en los momentos en que haya un incremento notable en la demanda del servicio, la empresa adjudicataria deberá poner los medios necesarios para evitar aglomeraciones de usuarios, lo que supone la atención por parte de un mínimo dos camareros/as por ambigú.**

- El nivel de calidad del servicio ha de estar en todo momento en consonancia con la mejor imagen del teatro Arriaga.

Consecuentemente, la prestación de servicios por parte de la empresa adjudicataria estará presidida por las siguientes características:

- Cortesía y amabilidad en el trato con los usuarios. La presentación del personal habrá de ser correcta y el vestuario uniforme impecable, dando siempre la sensación de higiene y limpieza.

- Atención de reclamaciones, seguida de un análisis crítico y de una toma de medidas coyunturales o permanentes para el futuro.

- Eficacia y rapidez en el servicio. Advertir de las demoras en su caso con una explicación lógica y razonable.

- La calidad de las materias primas e ingredientes empleados, así como las marcas de las bebidas será de primer orden. Se procurará mantener una amplia variedad de marcas de los diferentes artículos.

- No se permitirá la instalación de televisión en el local. La instalación de un equipo de música deberá de ser valorado y aprobado por el Teatro.

- La publicidad, propaganda y difusión general de mensajes (La Comunicación) habrá de considerar que los servicios de ambigú y en su caso catering forman parte de un todo y por tanto no será realizada induciendo a idea de particularidad o independencia del conjunto de la actividad que presta el Teatro.

- Todas las acciones publicitarias, de propaganda, de relaciones públicas y promoción, de merchandising etc. deberán contar con al aprobación previa del Teatro.

- Las marcas que, en su caso, se empleen para designar los diferentes servicios y puntos de ventas existentes en la explotación, incluso logotipos, pictogramas, etcétera serán aprobados previamente por el Teatro, el cual adquirirá la más amplia y completa exclusiva para su utilización dentro y fuera del mismo, a cuyo efecto podrá registrarlo a su nombre en el Registro de la Propiedad Industrial. En consecuencia, el uso de dichas marcas, nombres y/o denominaciones por terceros quedará limitado a la preceptiva e inexcusable autorización del Teatro.

- La empresa adjudicataria deberá nombrar uno o varios apoderados a fin de que lo representen ante el Teatro Arriaga en todo lo concerniente al servicio. El apoderado tendrá el poder suficiente para tomar las decisiones oportunas , sin que las mismas puedan verse afectadas por falta de capacidad decisoria , ya sea legal o formal , siendo el único interlocutor válido para todos los asuntos relativos al contrato.

- La empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de urgencia (de llamadas) y , a la vez, mantendrá contacto permanente con el Teatro Arriaga. Si como consecuencia de emergencias empresariales u otros motivos análogos, la empresa adjudicataria estimase que no puede realizar el servicio en las condiciones establecidas, estará obligado a comunicarlo inmediatamente al Teatro Arriaga , para que éste procure adoptar las medidas precisas ,a fin de evitar o reducir los perjuicios que ello causara. Los gastos causados por tales medidas serán abonados por la empresa adjudicataria..

- A fin de controlar las posibles quejas de los usuarios, la empresa adjudicataria deberá tener a disposición de los mismos, el “libro de reclamaciones” o sistema alternativo y/o complementario que el Teatro exija. Asimismo podrá éste realizar encuestas de satisfacción a los usuarios.

- En cualquier caso y sin perjuicio de lo anterior, la empresa adjudicataria será el único responsable frente a los organismos competentes por cualquier posible irregularidad en la salubridad de alimentos y bebidas o de cualquier otra índole.

- El Teatro velará por la calidad e higiene del servicio , mediante los mecanismo de inspección que estime pertinentes , a fin y efecto de garantizar la prestación de un buen servicio para los usuarios.

- El Teatro por sí o por auditores contratados podrá efectuar los controles de todo tipo que estime pertinentes. A tal efecto el Teatro podrá desarrollar un completo Plan de Inspección donde se detallarán los controles cualitativos precisos para asegurar la idoneidad en la oferta y en la prestación de servicios de la ambigú.

- En caso de deficiencias en el servicio se levantará acta de inspección, en la que se harán constar los motivos , y que será firmada por el representante del Teatro y el representante de la empresa adjudicataria, al cual se le hará entrega de una copia.

6.- DEL PERSONAL.

Todo el personal que preste el servicio objeto del contrato, pertenecerá exclusivamente a la empresa adjudicataria, sin que exista relación jurídica alguna entre el citado personal y el teatro Arriaga, ni durante la vigencia del contrato ni en ningún momento posterior. El personal de la empresa adjudicataria en ningún supuesto podrá considerarse con relación laboral o de naturaleza alguna con el Teatro Arriaga, que en ningún caso se subrogará en las relaciones contractuales entre el contratista y su personal, ya sea por extinción de la sociedad, quiebra, suspensión de pagos o cualquier otra causa.

Todo el personal deberá estar debidamente asegurado en la Seguridad Social, por cuenta exclusiva de la empresa adjudicataria.

Todas las altas y bajas del personal de la contrata, serán puestas en conocimiento del Teatro Arriaga.

Todo el personal que preste dichos servicios será perfectamente identificable, siendo obligación de la empresa adjudicataria uniformar por su cuenta y dotar de las correspondientes EPI´s (Equipos de protección individual) a los/las trabajadores / as durante las horas de realización del servicio, debiendo ir provisto de una tarjeta o elemento de identificación de la empresa colocada en lugar visible.

La empresa adjudicataria será responsable de la falta de aseo, decoro y uniformidad en el vestir, de la descortesía o mal trato que su personal observe con el del Teatro, compañías y público en general.

RELEVO DE PERSONAL: La empresa adjudicataria se compromete a retirar a aquéllas personas destinadas al servicio, que no procediesen con la debida corrección, capacitación técnica y eficiencia o fuesen poco cuidadosas con el desempeño de sus funciones.

Como regla general, la empresa adjudicataria queda obligada a que los/las trabajadores/as asignados/as al servicio lo sean en exclusividad. En ningún caso podrán realizar una jornada laboral superior a lo que establezcan las disposiciones legales vigentes.

HUELGA : En caso de huelga, la empresa adjudicataria será responsable de garantizar los servicios mínimos necesarios, los cuales habrán sido previamente negociados de acuerdo con la normativa en vigor.

COMPENSACIÓN DE DAÑOS: Los daños que el personal de la empresa adjudicataria pueda ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones o cualquier propiedad del Teatro Arriaga, por negligencia, incompetencia o dolo, serán indemnizados por la empresa adjudicataria. Este, será también responsable subsidiario, en el ámbito del Teatro Arriaga, de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos, que quede probado que han sido efectuados por su personal.

Si la empresa adjudicataria subcontratara con la debida autorización del Teatro Arriaga, exigirá al subcontratista el cumplimiento de las mismas obligaciones que a su personal propio.

Caso de enfermedad, baja, incapacidad o cualquier otro motivo que pudiere afectar a la prestación laboral por parte del personal destinado por la empresa adjudicataria, será obligación de la empresa adjudicataria su sustitución inmediata por otro personal que cubra los servicios adjudicados.

La empresa adjudicataria se obliga a adoptar las oportunas medidas de vigilancia sobre el personal que intervenga en la prestación de los correspondientes servicios, con el objeto de evitar daños y sustracciones de productos, efectos o bienes de cualquier tipo.

7.- REPRESENTACIÓN DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

La empresa adjudicataria deberá nombrar una o varias personas apoderadas responsables del servicio, a fin de que lo representen ante el Teatro Arriaga en todo lo concerniente al servicio.

La persona apoderada tendrá el poder suficiente para tomar las decisiones oportunas, sin que las mismas puedan verse afectadas por falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal, siendo el único interlocutor válido para todos los asuntos relativos al contrato.

8. EMERGENCIAS.

La empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de urgencia (de llamadas) y, a la vez, mantendrá contacto permanente con el Teatro Arriaga.

Si como consecuencia de emergencias empresariales u otros motivos análogos, la empresa adjudicataria estimase que no puede realizar el servicio en las condiciones establecidas, estará obligado a comunicarlo inmediatamente al Teatro Arriaga, para que éste procure adoptar las medidas precisas a fin de evitar o reducir los perjuicios que ello causara. Los gastos causados por tales medidas serán abonados por la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las sanciones y descuentos en el pago que procedan.

Cuando en alguno de tales supuestos sea la empresa adjudicataria quien adopte las medidas oportunas para suplir los perjuicios, no procederá sanción, y sólo se descontará el importe de los trabajos no realizados.

9.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

La obtención de cuantas licencias o autorizaciones administrativas sean precisas para la prestación del servicio, correrá siempre a cargo de la empresa adjudicataria, que deberá pedirlas en su nombre.

La empresa adjudicataria colaborará en todas aquellas actuaciones que especifique el PLAN DE AUTOPROTECCION del Teatro Arriaga, y en la coordinación de las actividades preventivas con los medios que el propio teatro aporte.

Asimismo, la empresa adjudicataria, dotará al referido personal de todos los medios de protección individual, EPIs, obligados por la vigente Ley sobre Prevención de Riesgos Laborales y sus normativas complementarias y de aquellos otros que estime necesarios.

Todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria, en relación con los servicios contratados, se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos conforme a la normativa en vigor de protección de datos. La empresa adjudicataria deberá indemnizar al Teatro Arriaga y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

La empresa adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo informativas.

La empresa adjudicataria deberá contar con un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños ocasionados por la prestación del servicio. La empresa adjudicataria deberá suscribir las pólizas pertinentes, debiendo presentar en el Teatro Arriaga los correspondientes documentos de suscripción y posteriores recibos de pago.

10.- SEGURO.

La empresa adjudicataria deberá contar con un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños ocasionados por la prestación del servicio. La empresa adjudicataria deberá suscribir las pólizas pertinentes, debiendo presentar en el Teatro Arriaga los correspondientes documentos de suscripción y posteriores recibos de pago.