PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS para la CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS AUXILIARES DE ATENCIÓN DE TAQUILLAS Y SERVICIO DE ACOMODACIÓN Y APOYO AL DESARROLLO DE EVENTOS EUSKALDUNA JAUREGIA – PALACIO EUSKALDUNA, S.A.

EUS2024_11

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de la presente licitación es la contratación de los servicios auxiliares: (i) atención y gestión de taquillas; y (ii) atención a personas en eventos y espectáculos ("servicio de acomodación") para aquellas actividades desarrolladas por y/o en EUSKALDUNA BILBAO.

En consecuencia, y por las características del servicio a licitar, se considera susceptible de división en los siguientes lotes:

- LOTE 1: Servicio de gestión de taquillas.
- LOTE 2: Servicio de acomodación y apoyo al desarrollo de eventos (acomodadores/as y azafatos/as).

2.- ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

Los servicios objeto de contratación podrán ser requeridos por EUSKALDUNA BILBAO a la empresa adjudicataria: bien (i) por razón de necesidades de carácter interno de la propia Entidad; y/o bien (ii) para dar cobertura a las necesidades de un tercero que celebre actos o eventos en EUSKALDUNA BILBAO.

A meros efectos explicativos de la tipología de actividades englobadas en la denominación EVENTO:

- Espectáculos: son eventos asociados a la actividad cultural (conciertos, ballets, teatros, etc.) con una duración determinada y que, habitualmente, tienen lugar los viernes, sábados, domingos y festivos. Los espacios en los que normalmente se celebran son el Auditorio, la sala OB, OD y el Hall de Exposiciones.
- Congresos y jornadas: asociados a la actividad congresal o de *meeting*. Su duración suele ser de media jornada, jornada completa y durante un día o variaos días. Con mayor frecuencia se desarrollan en días laborables en uno o varios espacios de EUSKALDUNA BILBAO.

No existe obligación por parte de los clientes de EUSKALDUNA BILBAO ("tercero") de contratar los servicios objeto del presente contrato con la empresa adjudicataria del servicio; salvo los servicios de control de accesos, atención a personas (acomodación) y taquilla que, en cada caso, se identifiquen como mínimos por EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria prestará sus servicios con los mayores niveles de calidad, eficacia y eficiencia, aportando su experiencia y conocimientos especializados para la prestación de los servicios objeto del contrato cuyo alcance incluirá, con carácter enunciativo, las prestaciones que seguidamente se relacionan para cada uno de los lotes.

Los servicios licitados se llevarán a cabo en cualquier espacio y/o instalación de EUSKALDUNA BILBAO (interior o exterior) pudiendo, EUSKALDUNA BILBAO, ampliar el servicio a otras instalaciones y espacios en las mismas condiciones que las dispuestas en este pliego.

En todo caso, EUSKALDUNA BILBAO podrá solicitar servicios análogos o similares a los descritos en los pliegos (tanto para el LOTE 1 como para el LOTE 2) y que sean necesarios para el desarrollo de eventos o actividad. Así mismo, la empresa adjudicataria vendrá obligada a la ampliación o reducción del servicio según las necesidades de la Entidad y a requerimiento de esta; todo ello, en ajuste y adecuación de la programación de actividad de/en EUSKALDUNA BILBAO.

2.1 LOTE 1: Servicio de gestión de taquillas.

La empresa adjudicataria asumirá la realización de todas las actuaciones necesarias para la correcta prestación del servicio integral de taquillas, comprendiendo todas aquellas tareas y acciones desde el alta y puesta en venta hasta el cierre referido a aquellos eventos y espectáculos que EUSKALDUNA BILBAO gestione bien a título de promotor o por tercero. A meros efectos enunciativos, forman parte del servicio integrado en el LOTE 1 las tareas que se relacionan a continuación:

- Confección, revisión y custodia de los documentos para el alta de espectáculos en el sistema informático que, en cada momento, EUSKALDUNA BILBAO tenga implantado para la comercialización de entradas.
- Generar el alta de los diferentes espectáculos y su puesta en venta en los diferentes canales o plataformas de comercialización de localidades que disponga o designe EUSKALDUNA BILBAO.
- Ejecución tareas propias de venta de localidades, entre otras se incluyen tareas tales como: generación de gastos de gestión, promociones o descuentos que se determinen para la comercialización de espectáculos, comercialización tarjetas regalo, emisión y envío de las localidades que, tanto EUSKALDUNA BILBAO cómo el promotor de los diferentes espectáculos, consideren oportunas.
- Generación y reporte de informes de venta, cuadres financieros, promociones, etc. que, en cada memento, establezca EUSKALDUNA BILBAO, así como su remisión a quien designe EUSKALDUNA BILBAO.
- Control diario de los movimientos financieros que se generen en la venta de localidades tanto en la taquilla como en la totalidad de los canales de venta. La empresa adjudicataria asumirá, a su cargo, las diferencias financieras que se puedan producir en los cuadres diarios de venta. Los arqueos diarios se documentarán en los modelos y formatos que EUSKALDUNA BILBAO determine y se remitirán, el día siguiente al que corresponda el arqueo, al departamento de administración de la Entidad.
- La empresa adjudicataria se responsabilizará de comunicar a EUSKALDUNA BILBAO, con la debida antelación, la existencia o necesidad de cambios de efectivo suficientes para la venta de los diferentes espectáculos.

- Así mismo, la empresa adjudicataria se responsabilizará de la existencia de stock suficiente de documentos para la emisión de localidades, materiales precisos para el funcionamiento de los diferentes terminales de cobro existentes, así como del resto de materiales necesarios para la ejecución del contrato.
- En coordinación con el personal de EUSKALDUNA BILBAO, llevará a cabo las acciones necesarias para informar a los clientes de la cancelación de espectáculos y activar los mecanismos de devolución de los importes económicos. Así mismo, ante una cancelación, activará los mecanismos de devolución siguiendo las instrucciones de EUSKALDUNA BILBAO.
- Recepcionar las quejas, reclamaciones e incidencias que realicen los clientes y usuarios y reportarlas al personal de EUSKALDUNA BILBAO.
- Colaborar en la obtención de datos para el seguimiento de los parámetros de calidad y, en su caso, emitir los informes que se indiquen por EUSKALDUNA BILBAO, con sujeción a los formatos del sistema de calidad que se implanten.
- Definir y ejecutar aquellas acciones de coordinación con el servicio de acomodación para la correcta prestación de ambos servicios, tales como: avisar con la debida antelación de los medios materiales que, en su caso, se prevén necesarios para la actividad (PDAs para el control de accesos, etc.)
- Gestionar las incidencias o averías a través del servicio técnico de la empresa proveedora del *ticketing* o a través del servicio de mantenimiento de EUSKALDUNA BILBAO".
- La empresa adjudicataria gestionará directamente las incidencias surgidas en el proceso (puntual o globalmente) de venta en los eventos promovidos por la BOS y EUSKADIKO ORKESTRA y ABAO.

<u>LOTE 2</u>: Servicio de acomodación y apoyo (acomodadores y azafatos/as)

La empresa adjudicataria asumirá la realización de todas las actuaciones necesarias para la correcta prestación del servicio integral de acomodación, comprendiendo todas aquellas tareas y acciones relacionadas o vinculadas con el control de accesos, acomodación y guardarropía y asistencia a clientes; en aquellos eventos y espectáculos que EUSKALDUNA BILBAO gestione bien a título de promotor o por tercero. A meros efectos enunciativos, forman parte del servicio integrado en el LOTE 2 las tareas que se relacionan a continuación:

- Funciones de guardarropía: recoger las prendas de abrigo y objetos personales colocándolos en los lugares correspondientes y entregando los resguardos oportunos de identificación. El personal auxiliar de la guardarropía velará por mantener el orden y organización de este espacio y deberá permanecer en el puesto de trabajo una hora antes de comienzo del espectáculo, permaneciendo en el mismo hasta que se hayan recogido la totalidad de las prendas. En el supuesto de olvido de alguna de ellas, permanecerá un plazo prudencial de 15 minutos desde la finalización del acto. El personal de guardarropía se responsabilizará de informar sobre la necesidad de material.

  La empresa adjudicataria será responsable de la custodia de los objetos dejados en depósito, a excepción de los objetos de valor que puedan estar incluidos en los mismos.

Las prendas u objetos depositados en la guardarropía que no sean retiradas por los usuarios serán facilitadas de manera inmediata al personal de Euskalduna para su tratamiento.

- Establecer las pautas que garanticen que se acomoda debidamente a las personas asistentes cada espectáculo en su localidad y controlar la correcta ubicación de los espectadores. Una vez comenzado el evento el personal permanecerá en la puerta que corresponda durante toda la representación, hasta el final de la misma. Una vez finalizado el evento se deberá revisar las butacas para comprobar si se ha quedado algún objeto o pertenencia, comprobando así mismo que no queda ninguna persona en la sala.
- Distribución de programas de mano en los lugares que se indique.
- Recepcionar las quejas, reclamaciones e incidencias que realicen los clientes y usuarios y reportarlas al personal de EUSKALDUNA BILBAO.
- Participar activamente en el correcto desalojo de los espacios (según el plan de autoprotección de EUSKALDUNA BILBAO).
- Colaborar en la obtención de datos para el seguimiento de los parámetros de satisfacción y calidad y, en su caso, emitir los informes que se indiquen por EUSKALDUNA BILBAO, con sujeción a los formatos del sistema de calidad que se implanten.
- Informar a los clientes de los motivos de cancelación o anulación de eventos.
- En caso de que se hubiera solicitado el servicio sanitario, asegurarse de su presencia y correcta ubicación la enfermería o espacio que el evento lo requiera.
- Colocar la señalética que fuera necesaria en los soportes digitales existentes.
- Adicionalmente, y cuando así sea requerido por EUSKALDUNA BILBAO, deberá prestar servicios de apoyo al departamento de negocio de la Entidad en tareas afines a las que integran el objeto del contrato.

3.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.0. Características <u>COMUNES</u> para el LOTE 1 y el LOTE 2:

Los servicios (LOTE 1 y LOTE 2) serán prestados habitualmente en las instalaciones y dependencias de EUSKALDUNA BILBAO.

Los trabajos que forman parte del servicio objeto del contrato licitado, se realizarán de acuerdo con la Programación o Plan de Trabajo semanal de EUSKALDUNA BILBAO, que será oportunamente comunicada a la empresa que resulte adjudicataria. La organización del servicio objeto de contratación se efectuará por la empresa adjudicataria con la aprobación y supervisión del personal de EUSKALDUNA BILBAO.

El Plan de Trabajo o Programación mensual/quincenal que EUSKALDUNA BILBAO facilite a la empresa adjudicataria incluirá la relación de eventos con las necesidades que se solicitan para el desarrollo de los mismos.

La empresa adjudicataria prestará el servicio necesario para asegurar el correcto desarrollo de la actividad.

A la vista de la Programación o Plan de Trabajo semanal, la empresa adjudicataria realizará la planificación y organización de recursos necesaria (número de trabajadores/as necesarios, categoría y número de horas estimadas para el mismo) para cada evento que deberá contar con la aprobación de la Dirección de Desarrollo de Negocio de EUSKALDUNA BILBAO.

Adicionalmente, EUSKALDUNA BILBAO podrá solicitar servicios similares a los descritos en los pliegos y que sean necesarios para el desarrollo de EVENTOS.

La planificación podrá estar sujeta a incrementos o disminuciones del servicio derivadas de las necesidades de los clientes de EUSKALDUNA BILBAO, o la propia Entidad. Toda modificación de la planificación del servicio deberá contar con la aprobación de EUSKALDUNA BILBAO.

3.1. Características ESPECÍFICAS para el LOTE 1 "Servicio de gestión de taquillas".

3.1.1. Delimitación.

El servicio comprendido dentro del "precio anual" integra las prestaciones del servicio de taquillas correspondiente al perfil "responsable de taquillas" con el alcance horario definido en el presente apartado. Los servicios que, formando parte del presente contrato se realicen fuera del horario establecido, se consideran "servicios extraordinarios" a efectos de su facturación.

Como norma general, el servicio se presentará en las dependencias de EUSKALDUNA BILBAO en el espacio habilitado a tal efecto. El servicio se desarrollará en días laborales y festivos, en función de las necesidades de EUSKALDUNA BILBAO y sus clientes.

Con carácter general (comprendido en el "precio anual") el horario del servicio de taquilla será el siguiente:

- Horario de tareas: lunes, miércoles, jueves y viernes de 11:00 h a 14:00 h.
- Horario general de apertura: de martes a viernes (excepto festivos) de 16:45 a 20:00.
- Horario días de espectáculo (festivos incluidos), se integra por una "bolsa de horas" de 200 horas/anuales a consumir a demanda de EUSKALDUNA BILBAO en el horario que seguidamente se indica):
  - horario de mañana: desde las 11:45 h. a las 14:00 h.
  - horario de tarde: desde las 16:45 h. a las 20:00 h. o el comienzo de la última función, si ésta es posterior.

Este horario podrá ser objeto de modificación por las necesidades de los diferentes promotores o de los espectáculos, en los cuales se atenderá la taquilla en los días y horarios que se establezcan.

Con carácter general, los días de espectáculo las taquillas estarán atendidas por dos personas, siendo una de ellas la responsable del servicio y la otra una persona auxiliar.

Las horas de la persona responsable se encuentran comprendidas dentro del "precio anual", facturándose las horas que excedan de la "bolsa anual" al precio hora ofertado. Las horas prestadas por la persona auxiliar serán facturadas al precio hora ofertado por las horas efectivamente incurridas.

EUSKALDUNA BILBAO comunicará a la empresa adjudicataria las necesidades del servicio semanal con una antelación de, al menos, 48 horas, salvo casos de urgencia o imprevistos. La empresa adjudicataria se obliga a prestar cuantos servicios extraordinarios o ampliaciones de los mismos siempre que le sean requeridos con una antelación igual o superior a 24 horas.

Así mismo, por modificaciones en la actividad contratada por los clientes de EUSKALDUNA BILBAO, se podrá suspender temporal, parcial, o definitivamente los servicios solicitados con, al menos, 24 horas de antelación, sin que dichas horas puedan ser computadas como horas efectivamente prestadas o sin que exista coste alguno por estos servicios anulados.

Para el correcto control del servicio, la empresa adjudicaría deberá elaborar, dentro de los diez (10) primeros días de cada mes, un informe que resuma la actividad desarrollada en el mes anterior indicando, con carácter de mínimo, las horas incurridas por categoría y número de profesionales con indicación del evento o actividad.

Este informe se deberá adjuntar a las facturas que mensualmente presente la empresa adjudicataria como requisito para proceder a su conformidad y abono.

3.2. Características ESPECÍFICAS para el LOTE 2 "Servicio de acomodación y apoyo al desarrollo de eventos" (acomodadores/as y azafatos/as).

El servicio se presentará en las dependencias y espacios de EUSKALDUNA BILBAO. El servicio se desarrollará en días laborales y festivos (horario diurno y nocturno), en función de las necesidades de EUSKALDUNA BILBAO y sus clientes.

En el siguiente cuadro se establece los recursos humanos que se deben asignar cuando la contratación del servicio se efectúe en la modalidad de "servicio prefijado" en función de la sala a acomodar, con indicación del tiempo de cada uno de ellos:

SERVICIOS PREFIJADOS			
Denominación del servicio	Responsable	Personal auxiliar	Duración (min.)
Sala Auditorio aforo completo	1	14	210
Sala Auditorio medio aforo	1	7	210
Sala Auditorio medio aforo ampliado	1	12	210
Sala 0B	1	3	210
Sala 0D	1	2	210
Sala 0E	1	3	210
Urban hall	1	3	210

Las fracciones de tiempo superiores a la duración pre-establecida se facturarán al precio hora ofertado por la empresa adjudicataria conforme al tiempo efectivamente incurrido.

EUSKALDUNA BILBAO determinará, para cada evento, la modalidad de contratación a celebrar con la empresa adjudicataria, bien por horas (horas/persona) o bien en la modalidad de "servicio prefijado" o bien una fórmula mixta.

El personal destinado a las labores de control de accesos deberá estar ubicado en aquellos accesos o puntos que indique EUSKALDUNA BILBAO con una antelación de 60 minutos respecto al comienzo de los eventos, y permanecerán en su puesto hasta el abandono de las instalaciones de la totalidad de los asistentes. EUSKALDUNA BILBAO facilitará a la empresa adjudicataria los elementos electrónicos precisos para el control de accesos.

EUSKALDUNA BILBAO comunicará a la empresa adjudicataria las necesidades del servicio semanal con una antelación de, al menos, 48 horas, salvo casos de urgencia o imprevistos.

La empresa adjudicataria se obliga a prestar cuantos servicios extraordinarios o ampliaciones de los mismos le sean requeridos con una antelación de 24 horas.

Así mismo, por modificaciones en la actividad contratada por los clientes de EUSKALDUNA BILBAO, se podrá suspender temporal, parcial, o definitivamente los servicios solicitados con, al menos, 24 horas de antelación, sin que dichas horas puedan ser computadas como horas efectivamente prestadas o sin que exista coste alguno por estos servicios anulados.

Para el correcto control del servicio, la empresa adjudicaría deberá elaborar, dentro de los diez (10) primeros días de cada mes, un informe que resuma la actividad desarrollada en el mes anterior indicando, con carácter de mínimo, las horas incurridas por categoría y número de profesionales con indicación del evento o actividad.

Este informe se deberá adjuntar a las facturas que mensualmente presente la empresa adjudicataria como requisito para proceder a su conformidad y abono.

4.- RECURSOS y MEDIOS (Común al lote 1 y lote 2).

Para la adecuada prestación del servicio objeto de licitación, la empresa adjudicataria se compromete a destinar a la ejecución del contrato los medios humanos, técnicos y materiales suficientes para la realización de los trabajos en tiempo y forma.

4.1. Medios humanos.

Para la ejecución de los trabajos comprendidos en el servicio objeto esta contratación, la empresa adjudicataria destinará a la ejecución del contrato el personal suficiente para cumplir con las exigencias recogidas en el presente pliego; siendo, en consecuencia, su evaluación numérica resultado de lo indicado en este documento. La empresa adjudicataria, así mismo, contará con los medios humanos suficientes para satisfacer necesidades puntuales o carácter extraordinario que pudiera solicitar EUSKALDUNA BILBAO.

El equipo profesional y humano destinado a la ejecución del contrato deberá cumplir con el mínimo exigido en los presentes pliegos y en la Carátula.

La empresa adjudicataria entregará la relación nominal del personal destinado a la ejecución del contrato en cada ocasión.

En cualquier momento, EUSKALDUNA BILBAO podrá exigir a la empresa adjudicataria la documentación que acredite la formación y experiencia del personal destinado a la ejecución del contrato. La empresa adjudicataria deberá informar a ESKALDUNA BILBAO de cualquier modificación en la relación del personal.

La empresa adjudicataria deberá en todo momento cubrir cualquier ausencia que se produzca al trabajo, bien sea por vacaciones, bajas, permisos, horas sindicales, formación etc.; notificando por escrito a las personas responsables de ESKALDUNA BILBAO la identidad de las personas que van a efectuar las sustituciones, sin que ello suponga un aumento o disminución del número de personas prevista para cubrir el servicio.

4.1.1. Categorías profesionales.

Las categorías profesionales que demanda este servicio deberán ser garantizadas por parte de la empresa adjudicataria del contrato, quien deberá contar con un dimensionamiento suficiente por cada categoría profesional.

También garantizará, en todo caso, la presencia del personal necesario para cubrir cualesquiera puntas o excesos que se requiera en el curso del trabajo, tomando las medidas necesarias para aportarlo.

Los perfiles profesionales que, han de incorporarse a la oferta son:

LOTE	**PERFIL PROFESIONAL**	**EXPERIENCIA MÍNIMA**	**FORMACIÓN MÍNIMA**
LOTE 1	Responsable del servicio	Experiencia mínima de 12 meses en la gestión de venta de entradas	Conocimientos informáticos a nivel usuario. Euskera: nivel B2 o equivalente Inglés: nivel First Certificate o equivalente
LOTE 1	Auxiliares	No se exige	Conocimientos informáticos a nivel usuario. Euskera: nivel B2 o equivalente Inglés: nivel First Certificate o equivalente
LOTE 2	Responsable del servicio	Experiencia mínima de 12 meses en funciones análogas.	Euskera: nivel B2 o equivalente Inglés: nivel First Certificate o equivalente
LOTE 2	Auxiliares (acomodadores y azafatos/as)	No se exige	Euskera: 80% nivel B2 o equivalente. El 100% nivel hablado. Inglés: nivel hablado.

Exclusivo para el LOTE 1: El personal (responsable o auxiliar) destinado a la ejecución del LOTE 1, previo a la prestación de servicios en EUSKALDUNA BILBAO, deberá recibir formación específica en la herramienta o programa de *ticketing* de la Entidad.

Exclusivo para el LOTE 2: Todo el personal que vaya a trabajar por primera vez en EUSKALDUNA BILBAO o haga más de un año desde su último trabajo en este, deberá realizar una visita guiada al Palacio para conocer sus instalaciones y deberá recibir formación en evacuación y emergencias. Para ello, la persona responsable del servicio acordará con la personal responsable de EUSKALDUNA BILBAO la fecha y el horario más conveniente. La visita guiada la realizará la empresa adjudicataria, la formación que, en su caso, sea precisa correrá a cargo de la empresa adjudicataria y la formación en evacuación y emergencias correrá a cargo de EUSKALDUNA BILBAO.

Común para ambos lotes: Las horas empleadas en la formación del personal, así como, en su caso, el coste destinado a la ejecución del contrato será a cargo de la empresa adjudicataria.

Deberá acreditarse la capacitación de euskera y/o inglés mediante título o certificado oficial, y en los casos en que no se disponga de título o certificado, se realizará una prueba de acreditación de destrezas orales a cargo de la empresa adjudicataria.

En todo caso, el personal de la empresa adjudicataria destinado a la ejecución del contrato deberá poseer una experiencia y capacitación profesional requerida para llevar a cabo los trabajos objeto del servicio licitado.

- Las **funciones de la persona RESPONSABLE del servicio para el LOTE 1 y para el LOTE 2** serán las que, a título enunciativo, se indican a continuación:
  - Responsabilizarse de la coordinación, asesoramiento, planificación y dirección de las tareas, y actuar como representante de la empresa adjudicataria ante EUSKALDUNA BILBAO.
  - Consultar el calendario de eventos y el tipo de espacios contratados.
  - Responsabilizarse de la ejecución de los servicios objeto del contrato.
  - Mantener actualizados los datos de las personas que prestan sus servicios en EUSKALDUNA BILBAO.
  - Organizar la ejecución de los servicios contratados e interpretar y poner en práctica las órdenes recibidas del/la responsable nombrado/a por EUSKALDUNA BILBAO.
  - Colaborar con EUSKALDUNA BILBAO en la resolución de los problemas que se puedan originar en materia del contrato.
  - Establecer contacto diario con la/s persona/s responsable/s nombrada/s por EUSKALDUNA BILBAO siempre que ésta así lo estime necesario (reunión semanal, etc.…)
  - La persona responsable del servicio realizará, entre otras funciones técnicas, la supervisión y coordinación del servicio *in situ* y cursará las instrucciones oportunas para su prestación.
  - La persona responsable del servicio será el/la interlocutor/a válido/a por parte de la empresa adjudicataria ante EUSKALDUNA BILBAO.
  - Asistencia y coordinación de reuniones periódicas con los equipos de EUSKALDUNA BILBAO y con las personas de aquellas áreas que se estime necesario para la correcta planificación de los eventos. A tal efecto, EUSKALDUNA BILBAO designará a la persona o personas de su organización que considere oportunas, a través de las cuales se deberá canalizar todas las relaciones con la empresa adjudicataria.
- Las **funciones COMUNES del personal AUXILIAR para el LOTE 1 y el LOTE 2** serán las que, a título enunciativo, se indican a continuación:
  - Estar al corriente de la información y datos sobre los concretos espectáculos y programación de EUSKALDUNA BILBAO, informando adecuadamente sobre ello; así como de los aforos de EUSKALDUNA BILBAO.

- Atender las posibles quejas, incidencias/sugerencias o reclamaciones que se puedan dar y canalizarlas al promotor del evento o, en su caso, a EUSKALDUNA BILBAO.
- Conocer las instalaciones de EUSKALDUNA BILBAO para indicar donde se encuentran, las cafeterías, restaurantes o salas y los accesos exteriores del palacio a utilizar para cada evento y/o espectáculo.

- Las **funciones específicas del personal AUXILIAR para el LOTE 1** serán las que, a título enunciativo, se indican a continuación:
  - Responsabilizarse del correcto estado de la taquilla, realizando funciones tales como la puesta en marcha de los ordenadores y equipos de ticketing, reposición de sobres y hojas, folletos, monedas de cambios, etc.
  - Reponer el material de oficina/ papelería. La reposición de papel para entradas y para datáfono sea través de los procedimientos implementados por EUSKALDUNA BILBAO.
  - Avisar al vigilante de ronda para que le acompañe a control cada vez que tenga que llevar dinero en metálico.
- Las **funciones específicas del personal AUXILIAR LOTE 2** serán las que, a título enunciativo, se indican a continuación:
  - Conocer e intervenir en el plan de evacuación de EUSKALDUNA BILBAO. Tener conocimiento tanto del número y situación de las salidas de emergencia y BIEs existentes, como del uso correcto de éstas, para proceder, en caso de emergencia, según el plan de autoprotección.
  - Atender las necesidades que se adviertan en la sala y de los clientes y asistentes, siendo, en este sentido, la interlocutora directa entre los mismos y EUSKALDUNA BILBAO, debiendo canalizar adecuadamente sus peticiones.

    Deberá supervisar, antes del inicio del evento, tanto el estado de las salas y espacios anexos como de la totalidad de los servicios contratados.
  - Realizar un chequeo de los espacios utilizados, una vez finalizado el evento, comunicando cualquier hallazgo o incidencia al vigilante de control o, en su caso, al responsable que proceda y cumplimentando la hoja de incidencias correspondiente.
  - Manejar la megafonía para avisos.

4.2. Medios materiales.

4.2.1. Equipos y medios auxiliares.

La empresa adjudicataria dotará a su personal de los equipos y medios materiales que sean necesarios (tales como: teléfonos, tablets, linternas, impresoras, ordenadores, etc.) y, en su caso, los consumibles (pilas, cargadores, tinta y papel de impresión, salvo en taquillas) para llevar a cabo correctamente el desarrollo del servicio objeto del contrato, atendiendo a los trabajos a realizar. En todo caso, la empresa adjudicataria deberá proveer a su personal de los sistemas de intercomunicación que garanticen su inmediata localización.

EUSKALDUNA BILBAO podrá poner a disposición de la empresa adjudicataria medios materiales de su propiedad, siempre que no represente un mayor costo para la entidad.

4.2.2. Uniforme.

Los servicios habrán de prestarse por personal debidamente uniformado e identificado de acuerdo con las indicaciones y directrices definidas por EUSKALDUNA BILBAO. El modelo de uniforme deberá contar con la previa aprobación de EUSKALDUNA BILBAO a fin de garantizar que se respeta la línea de imagen corporativa de la entidad.

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

El uniforme tiene que estar en buenas condiciones y no se aceptarán prendas desgastadas o estropeadas. La empresa adjudicataria será responsable de la falta de aseo, decoro y uniformidad en el vestir del personal destinado a la ejecución del contrato.

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

El uniforme deberá tener en cuenta el cumplimiento normativo en materia de seguridad y salud laboral de su personal y deberá tener en cuenta su adecuación al puesto y a la época del año (uniforme verano y/o invierno).

4.2.3. Plan de formación.

La empresa adjudicataria será responsable de proporcionar al personal adscrito al servicio la formación técnica y práctica necesaria en aspectos relacionados con el desarrollo del servicio contratado y, en general, toda la formación complementaria al desarrollo de sus funciones. Para ello deberá presentar, dentro de los dos primeros meses desde la formalización del contrato, el plan de formación para el periodo de duración del contrato.

El Plan de Formación deberá constar expresamente con la aprobación de EUSKALDUNA BILBAO. La empresa adjudicataria deberá presentar anualmente, un informe sobre el cumplimiento del Plan de Formación (cursos impartidos, personal formado, desarrollo de las acciones propuestas en el Plan, etc.…).

EUSKALDUNA BILBAO podrá solicitar los certificados que permitan comprobar que la formación se ha impartido.

5. PERSONAL.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 130 de la LCSP se informa a las empresas licitadoras que la empresa adjudicataria viene obligada a la subrogación del personal que actualmente presta el servicio por resultar ésta (obligación de subrogación) una exigencia derivada del Convenio de aplicación. Como Anexo se facilita la relación de trabajadores actualmente adscritos al servicio con indicación de las condiciones de los contratos a fin de aportar la información necesaria para la evaluación de los costes laborales, información que se facilita en cumplimiento del indicado artículo 130 de la LCSP.

En todo caso, la empresa adjudicataria vendrá obligada a atender el servicio con el suficiente número de personal, debiendo ampliar éste en caso de considerarse necesario para atender los requerimientos del servicio a indicación de EUSKALDUNA BILBAO. La empresa adjudicataria será la obligada a organizar el personal para la correcta prestación del servicio en función de las necesidades de EUSKALDUNA BILBAO.

Para la correcta prestación del servicio, la empresa adjudicataria utilizará la categoría y especialización del personal que resulte necesario. En todo caso, el personal destinado a la ejecución del contrato contará con la formación y aptitudes adecuadas para el desempeño de la actividad.

La empresa adjudicataria nombrará una persona responsable del servicio ante EUSKALDUNA BILBAO, quien asumirá las labores de coordinación descritas en este documento. La empresa adjudicataria será la responsable de que el personal destinado a la ejecución del contrato cumpla las normas, instrucciones y procedimientos de aplicación.

EUSKALDUNA BILBAO no asume ninguna responsabilidad, ni laboral ni social ni de ninguna otra naturaleza, en relación con el personal destinado a la ejecución del contrato.

En ningún caso, EUSKALDUNA BILBAO resultará responsable de las obligaciones existentes entre ellos, aun cuando las medidas que adopten sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del contrato suscrito por ambas partes

EUSKALDUNA BILBAO exigirá a la empresa adjudicataria que el personal destinado a la ejecución del contrato guarde la debida corrección con los usuarios y observe la regulación de régimen general e interior de EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria dará cuenta de las altas y bajas de personal que se produzcan.

En todo caso, la empresa adjudicataria presentará trimestralmente certificación general de la Tesorería de la Seguridad Social y de la Administración Tributaria, justificativas del cumplimiento de sus obligaciones en materia de Seguridad Social y Tributarias; y mensualmente, hasta el vencimiento del siguiente semestre los TC-1 y TC-2 cuyo devengo por cotizaciones se hayan producido en cada mes, así como copia fehaciente de los documentos acreditativos del cumplimiento de las obligaciones formales y de ingreso vencidas en dicho periodo. En todo caso, la empresa adjudicataria deberá atender a los requerimientos aleatorios que EUSKALDUNA BILBAO curse en supervisión del cumplimiento de dichas obligaciones.

El incumplimiento por la empresa adjudicataria de las obligaciones legales en materia laboral y de seguridad social o de la obligación de presentar, en tiempo y forma, la documentación descrita en el párrafo anterior podrá ser objeto de aplicación de las penalidades definidas en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6.- CONTROL DEL SERVICIO.

EUSKALDUNA BILBAO deberá autorizar con carácter previo los servicios prestados bajo las modalidades de:

- “Precio/hora”, tanto para el LOTE 1 como para el LOTE 2.
- “Servicio cerrado” del LOTE 2.

EUSKALDUNA BILBAO no reconocerá ningún trabajo o prestación que no cuente con la aprobación previa del personal de la Entidad, no haciéndose cargo en consecuencia de los gastos que pudieran producirse.

EUSKALDUNA BILBAO se reserva el derecho de verificar, en cualquier momento y a través de los medios idóneos, el cumplimiento de las obligaciones que en este Pliego se establecen para la empresa adjudicataria, para lo cual esta le permitirá el acceso a la documentación original justificativa de este cumplimiento.

7.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

Independientemente de los derechos y obligaciones comprendidos en el presente Pliego y resto de documentación de naturaleza contractual, la empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento de cualquier norma jurídica de ámbito estatal, autonómico, foral o municipal en vigor, o que, en su caso, pudiera dictarse durante la vigencia del contrato objeto de la presente licitación, que afecte a su objeto y prestaciones.

La utilización de las instalaciones por parte de la empresa adjudicataria, en ningún momento, se entenderá sometida a la legislación especial de arrendamientos urbanos, por consistir estos locales y el servicio que se presta en ellos un objeto accesorio al principal de EUSKALDUNA BILBAO.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la empresa adjudicataria y esta no tendrá derecho a indemnización alguna por causa de pérdidas, perjuicios o cualquier otra causa, ocasionados durante la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria tampoco tendrá derecho a indemnización por extinción del contrato al cumplirse el plazo de vigencia del mismo o cualquiera de sus prórrogas o por la resolución anticipada por desistimiento de EUSKALDUNA BILBAO, siempre que tenga lugar dentro de los plazos del contrato.

En caso de huelga, la empresa adjudicataria será responsable de garantizar los servicios mínimos necesarios, que establezcan las autoridades competentes, de acuerdo con la normativa en vigor, todo ello sin perjuicio de que los clientes presten sus servicios en el marco de sus respectivos contratos o el propio EUSKALDUNA BILBAO lo venga haciendo en atención a su complejidad o características.

La empresa adjudicataria será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que, por su culpa o negligencia, o la de su personal, se causen a terceros y/o al propio EUSKALDUNA BILBAO, como consecuencia de la ejecución del contrato y, en tal sentido, se compromete a mantener indemne a EUSKALDUNA BILBAO de cualquier reclamación que surgiera al respecto.

La empresa adjudicataria será responsable subsidiaria de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos, que quede probado que han sido efectuados por personal de la empresa adjudicataria.

8.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En la ejecución del presente contrato, empresa adjudicataria está obligada a velar por el cumplimiento de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y si la naturaleza de las tareas a realizar lo exige, el Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre Disposiciones Mínimas de Seguridad y Salud relativas a la Utilización por los Trabajadores de Equipos de Protección Individual, Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo, y el RD 171/2004 en materia de coordinación de actividades empresariales, y toda la normativa sectorial que resulte de aplicación, así como de los procedimientos de EUSKALDUNA BILBAO.

A tal efecto, EUSKALDUNA BILBAO entregará a la empresa adjudicataria la documentación incluida en el Sistema de Gestión de EUSKALDUNA BILBAO:

- Riesgos y medidas preventivas generales de Euskalduna.
- Normas de obligado cumplimiento
- Actuación en el caso de emergencia.

Serán de obligado cumplimiento de la empresa adjudicataria la recepción y entrega de la siguiente documentación con la periodicidad que indique EUSKALDUNA BILBAO:

- Justificante de recepción y aceptación de la documentación en materia de PRL en EUSKALDUNA BILBAO.
- La empresa adjudicataria deberá realizar su Plan de Actividad Preventiva, de acuerdo con el modelo existente en EUSKALDUNA BILBAO.
- Identificación y Evaluación de Riesgos de la actividad propia de los servicios objeto este contrato.
- La empresa adjudicataria deberá realizar su Plan de Autoprotección en base al Plan de Autoprotección existente en EUSKALDUNA BILBAO, así como las correspondientes actualizaciones del mencionado Plan.

El incumplimiento por la empresa adjudicataria de las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales o el incumplimiento de los procedimientos implementados por EUSKALDUNA BILBAO en materia de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales, podrá ser objeto de aplicación de las penalidades definidas en la Carátula y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

9.- CLÁUSULA de género.

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la persona y/o entidad contratista o subcontratista realizará a la fecha fin del plazo de ejecución del contrato, una Memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

NEREA GOIRIENA ARCE - 30683290W
Firmado digitalmente por NEREA GOIRIENA ARCE - 30683290W