

Referencia:	2019/00015377X
Asunto:	Contrato de servicios - Asistencia a los usuarios en salas y espacios del PFCF

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN SALAS Y ESPACIOS DEL PALACIO DE FORMACIÓN Y CONGRESOS DE FUERTEVENTURA

I.	OBJETO	2
II.	DESCRIPCIÓN DEL CENTRO	3
III.	TIPOS DE EVENTOS Y CARACTERÍSTICAS	3
IV.	TAREAS A DESARROLLAR	7
V.	MEDIOS NECESARIOS	7
VI.	CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
VII.	DURACIÓN DEL CONTRATO	9
VIII.	MECANISMO DE COORDINACIÓN ENTRE EL PERSONAL TÉCNICO DEL PFCF Y EL ADJUDICATARIO	9
IX.	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	10
X.	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	10
XI.	OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	10

I. OBJETO

El objeto, del presente pliego de prescripciones técnicas particulares, es la regulación de las condiciones que regirán el contrato de servicios de prestación de los servicios de atención a los usuarios en salas y espacios del Palacio de Formación y Congresos de Fuerteventura – PFCF-, cuya descripción se encuentra en el apartado II. La presentación de proposiciones para la realización del contrato pretendido implica la aceptación, por parte del adjudicatario, de las presentes prescripciones técnicas.

La ejecución de los servicios se realizará con sujeción a las prescripciones técnicas particulares y generales, y la programación establecida por la unidad en base a las actividades previstas, siguiendo en todo caso el adjudicatario las indicaciones de la Dirección del PFCF. Asimismo, el servicio pretendido está condicionado a una obligación contraída por la Administración con la ciudadanía: el fomento cultural en la sociedad.

Los motivos que llevan a la contratación externa derivan de la insuficiencia de medios propios del Cabildo de Fuerteventura para llevar a cabo el servicio; evaluando la viabilidad de la prestación del servicio con recursos propios, se concluye la necesidad en base a los siguientes factores:

- Recursos financieros: Indisponibilidad en el Capítulo I (gastos de personal), del presupuesto de gastos, para la contratación del personal específico.
- Recursos humanos: Indisponibilidad en la estructura organizativa de la Relación de Puestos de Trabajo, de puestos previstos y/o provistos, que cumplan con los requisitos necesarios.

Debido a la imposibilidad de medios financieros y humanos propios del Cabildo de Fuerteventura para prestar el servicio, y ante el firme compromiso hacer realidad un servicio satisfactoria y a la altura de la ciudadanía que representa, se promueve la formalización del presente contrato.

La codificación del contrato objeto de este pliego, conforme a la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea, Reglamento (CE) N°213/2008 de la Comisión, de 28 de noviembre de 2007, es la siguiente:

- 79342320-2 (servicios de atención al cliente).

II. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO

El PFCF es un gran equipamiento cultural de referencia en Puerto del Rosario y en la isla de Fuerteventura. El edificio, situado en la Plaza del Centenario del Cabildo de Fuerteventura, N°1, es de titularidad pública y cuenta con un total de 6 plantas construidas (cinco sobre rasante más sótano), además de un sistema de seguridad adecuado y un equipo de climatización.

Si bien una parte de los usuarios habituales en el edificio son alumnos y trabajadores de la Universidad Nacional de Educación a Distancia – UNED –, de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria –ULPGC–, del Centro Bibliotecario Insular y de la Escuela Insular de Música, donde se produce mayor afluencia de público es en el momento de celebración eventos en sus diferentes salas y espacios.

Sin embargo, los servicios requeridos se desarrollaran en la planta primera y la segunda, denominadas planta -1 y baja, respectivamente; como orientación, se define a continuación sus características generales.

	<u>PLANTA BAJA</u>	<u>PLANTA -1</u>
Superficie útil total:	2031.15m ²	2031.15m ²
Salas y Espacios:	Anfiteatro	Platea
	Sala de exposición	Sala Chillida
	Baños (masculino y femenino)	Baños (masculino y femenino)
	Cafetería	Sala de traducción (x4)
	Vestíbulo	Hall
	Salas C, D, E y F	Salas A y B

En ningún momento se considerará esta descripción como exhaustiva. El Auditorio - Sala Sinfónica se compone por varios espacios situados entre las plantas baja y -1. Para mayor concreción, el adjudicatario podrá disponer de los planos de los espacios donde se desarrollarán los eventos.

III. TIPOS DE EVENTOS Y CARACTERÍSTICAS

Para garantizar un mejor encuadre con los contratos ya adjudicados por el Cabildo Insular de Fuerteventura, se ha mantenido el mismo criterio que el descrito en el Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato de “Asistencia técnica para iluminación, sonido y audiovisuales e infraestructuras para eventos del Cabildo de Fuerteventura”. Los eventos realizados el PFCF se

desarrollan indistintamente en días laborables, sábados, domingos y festivos. Teniendo en cuenta las características de los eventos del PFCF, el servicio solicitado se prolongará el tiempo necesario para el normal desarrollo de las actividades programadas.

1. Tipos de eventos

Los eventos tipo a desarrollar dentro de las salas y espacios del PFCF son los que se exponen a continuación. Cabe la posibilidad de combinar varios tipos de eventos para una misma actividad que se realice en el mismo espacio, es decir, que se avise al adjudicatario para llevar a cabo un evento tipo A con uno de tipo D, como parte de una misma actividad. Por lo tanto, en las reuniones previas se deberá resaltar estos aspectos para la posterior planificación y facturación.

1.1 *Eventos tipo A: Artes escénicas y musicales*

Lugar: Auditorio – Sala Sinfónica

Este tipo de eventos se subdividen en tres:

- *Evento tipo A1: Conciertos, actividades escénicas y festivales*
- *Evento tipo A2: Conciertos de música clásica, óperas y zarzuelas*
- *Eventos tipo A3: Teatro, musicales infantiles y espectáculos de danza.*

Por sus dimensiones, necesidades y complejidad, el volumen de recursos personales y materiales es más elevado debido a la mayor afluencia de usuarios.

El personal medio necesario consistirá en 1 jefe de equipo y entre 6 - 8 auxiliares.

1.2 *Eventos tipo B: Galas, Entregas de premios, Actos institucionales*

Lugar: Auditorio – Sala Sinfónica

Se trata de eventos consistentes en galas, entregas de premios, actos instituciones y congresos muy específicos; lo normal en estos supuestos es que solamente se necesite invitación para su asistencia, quedando vedada la entrada sin la misma.

El personal medio necesario consistirá en 1 jefe de equipo y entre 6 - 8 auxiliares

1.3 *Eventos tipo C: Salas A y B*

Lugar: Salas A y B

Se trata de eventos de formato menor, tales como congresos, conferencias, convenciones, jornadas, seminarios, simposios, que se desarrollarán en las salas A y B del PFCF

El personal medio necesario consistirá en 1 jefe de equipo y entre 2 - 3 auxiliares

1.4 Eventos tipo D: Sala Chillida y Hall

Lugar: Sala Chillida y Hall

Los eventos que se realizan en la Sala Chillida, y su zona de Hall contigua, consisten en la celebración de congresos, conferencias, convenciones, jornadas, seminarios, simposios, catering y ferias. Se trata de eventos con menos complejidad técnica y material en su instalación, pero donde lo habitual es que el elemento personal sea de gran importancia.

El personal medio necesario consistirá en 1 jefe de equipo y entre 2 - 3 auxiliares

1.5 Eventos tipo E: Salas C, D, E y F

Lugar: Salas C, D, E y F

Se trata de eventos de formato menor, tales como congresos, conferencias, convenciones, jornadas, seminarios, simposios, que se desarrollarán en las salas C, D, E y F del PFCF.

El personal medio necesario consistirá en 1 jefe de equipo y entre 2 - 3 auxiliares

1.6 Eventos tipo F y G: Eventos exteriores – Eventos exteriores de gran dimensión

Lugar: Plaza del Centenario

En el exterior del PFCF se sitúa la Plaza del Centenario, donde la institución tiene previsto celebrar varios eventos, sobre todo los relacionados con el público infantil. No hay una previsión sobre la infraestructura que albergará para los eventos ni la duración de los mismos pero, sin embargo, puede requerirse asistencia para el correcto desarrollo de los eventos. La denominación de evento exterior o evento exterior de gran dimensión (letras F y G) tiene relevancia para otros servicios y suministros ajenos al del presente pliego, sin embargo, para los pretendidos servicios no hay distinción de los mismos.

El personal medio necesario consistirá en 1 jefe de equipo y entre 3 - 7 auxiliares.

2. Estimación y cómputo de horas

A lo largo de la actividad anual de PFCF, no en todos los eventos se necesitan asistencia en sala; sin embargo, a modo de explicitar la previsión anual de asistencias, y siguiendo con los criterios citados anteriormente, se establece el siguiente cuando de previsión:

	Eventos	Nº	Duración (horas)	Horas totales de servicio	Coordinador	Auxiliar de sala
Tipo A1	Festivales, conciertos, AAEE	12	6	72	1	7
Tipo A2	Música clásica, ópera, zarzuela	10	6	60	1	7
Tipo A3	Teatro, musicales infantiles, esp. de danza	10	6	60	1	7
Tipo B	Galas, actos institucionales	8	6	48	1	5
Tipo C	Salas A y B	20	5	100	1	1
Tipo D	Sala Chillida y Hall	6	5	30	1	2
Tipo E	Salas C, D, E, F	10	5	50	1	1
Tipo F	Eventos exteriores	2	6	12	1	5
Tipo G	Eventos exteriores de gran dimensión	1	6	6	1	5
	TOTAL	79				

BOLSA DE HORAS			
Coordinador	438	Auxiliares	1884

A efectos de facturación por servicio, se tendrá en cuenta el número de horas empleadas, por cada persona, en su realización. Los precios por servicio serán los establecidos en base a las propuestas presentadas por el adjudicatario en la licitación. Antes de la realización de un servicio, la Dirección del PFCF deberá conocer el coste, así como la posibilidad de incrementarse por su complejidad y, por consiguiente, la realización de horas extras.

En caso de requerirse más horas por servicio, el adjudicatario deberá comunicar y contabilizar dichas horas por persona y ser aprobada por la Dirección del PFCF, sin perjuicio de la posibilidad de sustraer tales horas extras de la bolsa de horas de servicio sin facturar propuesta en la proposición de adjudicación. La sustracción de horas extras de la bolsa de horas sin servicio sin facturar se llevará a cabo mediante propuesta de la Dirección del PFCF y será posteriormente contabilizada.

Tanto la bolsa de horas totales, como la bolsa de horas de servicio sin facturar, deberán llevar un seguimiento continuado por parte del personal Técnico del PFCF; si bien la bolsa de horas supone un límite, el número de servicios de uno u otro tipo podrá variar en función de la programación del PFCF. Asimismo, se establece un límite de tres horas extras de servicio sin facturar por servicio.

IV. TAREAS A DESARROLLAR

Las tareas objeto del contrato, como servicio auxiliar, consistirán principalmente en:

- Controlar el acceso del público al edificio.
- Controlar la entrada al edificio con la acreditación y visado de los tickets.
- Facilitar a los usuarios su acomodación en las localidades de las salas, e información sobre otras instalaciones complementarias.
- Gestionar y repartir al público los programas de mano de las actuaciones, eventos, avances de programación y similares, ocupándose de la preparación, colocación y reposición de este material en los lugares correspondientes.
- Supervisar el correcto comportamiento del público en todas las salas y espacios del edificio, especialmente a lo relativo a las medidas de seguridad y adecuada conservación de las instalaciones.
- Colaborar con la evacuación del público, en caso de emergencia, en el marco del Plan de Autoprotección del edificio.
- Recepción, custodia y entrega de objetos depositados en el guardarropa, en caso de disponer del mismo.
- Recogida de los objetos perdidos que puedan encontrar en el edificio, y la entrega de los mismos a los responsables del PFCF.
- Facilitar información general de las actividades y servicios del PFCF, con las especificaciones que pueda exigir los responsables del edificio.

V. PERSONAL Y MEDIOS NECESARIOS

Para la correcta ejecución de los servicios y del contrato, hace falta un equipo de trabajo cuyo número de integrantes vendrá definido en atención a las necesidades del tipo de evento. En base a la denominación y clasificación, el personal consistirá en los siguientes:

- **Jefe de equipo o Coordinador:** Persona encargada en dirigir el equipo de trabajo, cumpliendo con lo establecido en presente pliego y respondiendo ante cualquier incidencia comunicada por la dirección del PFCF. Representa el enlace entre el personal al servicio y la dirección del PFCF.
- **Azafato/a:** Persona cuya función es la de prestar el servicio objeto del pliego, en base a las tareas descritas en el apartado 4 y bajo los criterios marcados por el Jefe de equipo o Coordinador.

En cuando a los medios necesarios, será por cuenta del adjudicatario:

- La selección y contratación del personal necesario para la prestación del servicio, asumiendo al mismo todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empleador.
- La formación y el entrenamiento necesario de su personal para la correcta prestación del servicio.
- El suministro de uniformes, distintivos o identificativos del personal así como su mantenimiento en perfectas condiciones. El modelo de uniforme deberá ser previamente comunicado y aceptado por el responsable del PFCF. El suministro de pines identificativos del PFCF se ajustará a las condiciones y medidas establecidas en el Anexo I del presente pliego.
- El mantenimiento en perfectas condiciones de las instalaciones, mobiliario o enseres que la dirección del PFCF ponga a disposición del adjudicatario.
- El suministro de medios auxiliares necesarios para la prestación del servicio, tales como sistemas de intercomunicación, linternas, EPIs, control de asistencia del personal, etc. Todo ello teniendo en cuenta que las características técnicas de dicho equipamiento no puedan interferir con el normal desarrollo de los eventos programados.
- También se podrán requerir otros medios no especificados y que estén relacionadas con el objeto del contrato.

La dirección del PFCF proporcionará:

- El Plan de autoprotección del edificio.
- Equipamiento necesario para la atención en la entrada del edificio.

Los eventos musicales o teatrales que se organicen dentro del desarrollo de un evento congresual, jornada o reunión, podrán ser complementados con los medios materiales y humanos que se requieran en ese momento a criterio del Cabildo de Fuerteventura, bajo criterio de la Dirección del PFCF.

VI. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario se compromete a adoptar todas aquellas medidas para su personal cumpla con los siguientes requisitos:

- Realizar su actividad laboral con máxima diligencia, higiene y corrección, con una plantilla adecuada para la calidad del servicio.
- El personal deberá respetar las normas de conducta, tales como no beber, fumar, comer o utilizar el teléfono móvil para uso personal no profesional, así como mantener conversaciones fuera de las necesidades del servicio prestado.

- Todos deberán conocer las salas, espacios y características del PFCF, así como las normas básicas de protocolo, comunicación y atención al cliente.

Asimismo, el adjudicatario deberá responder con eficacia, celeridad y eficiencia a los problemas técnicos y de personal que surjan en la ejecución del contrato. Todos los medios, personales y materiales, que el adjudicatario se comprometa a adscribir en su propuesta de adjudicación del contrato, deberán mantenerse a lo largo de la vigencia del mismo.

Cuando alguna persona física o jurídica, que solicite organizar un evento en alguno de los espacios del PFCF, presente sus propios medios materiales y humanos, la dirección del PFCF podrá prescindir de solicitar los servicios al adjudicatario sin que por ello el mismo pueda solicitar contraprestación o indemnización alguna.

VII. DURACIÓN DEL CONTRATO

La ejecución material del contrato tendrá una duración un año, prorrogable otro año.

El inicio del plazo del contrato se computará a partir del día de la firma del mismo.

VIII. MECANISMOS DE COORDINACIÓN ENTRE EL PERSONAL TÉCNICO DEL PFCF Y EL ADJUDICATARIO

El adjudicatario designará un responsable directo del contrato, con la formación, experiencia y conocimientos necesarios en el sector de organización de eventos, además de capacidad de gestión del personal. Este responsable coordinará los servicios y prestará asesoramiento técnico en caso necesario, mediante la asistencia a inspecciones, reuniones, etc., sin que suponga un coste adicional. El Cabildo Insular de Fuerteventura designará un responsable del contrato, el cual tendrá contacto directo con el responsable designado por el adjudicatario para cualquier incidencia o comunicación prevista en este Pliego u otro documento contractual.

El responsable designado por el Cabildo de Fuerteventura, comunicará mensualmente la programación de actividades con la finalidad de que el adjudicatario pueda realizar una previsión del personal necesario para la ejecución del servicio con antelación suficiente.

El adjudicatario deberá seguir en todo momento las directrices de la Dirección del PFCF, tanto en la orientación general del servicio, como en las prioridades que en cada momento se puedan establecer. El adjudicatario, o jefe designado para el servicio concreto a realizar, deberá informar y presentar previamente a todo el personal que vaya a realizar su actividad laboral al responsable del PFCF, o al miembro de la dirección del mismo que en ese mismo momento se encuentre en las instalaciones.

El PFCF, a través de su responsable, podrá solicitar a la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier miembro de su personal cuando estime que su actuación no ha sido o no es satisfactoria. Recibiendo por escrito dicha petición, previa identificación, el adjudicatario deberá realizarla, en un plazo no superior a 24 horas.

IX. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Los licitadores deberán certificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y resto de normativa vigente en la materia, y asumir expresamente el compromiso, en caso de resultar adjudicataria, de cumplir con las obligaciones que le resulten de aplicación, según lo establecido en el RD 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la citada LPRL.

X. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

1. Efectivos necesarios para el servicio

Para determinar los efectivos necesarios en los servicios, el adjudicatario propondrá al responsable del contrato el número de efectivos necesarios para su bien funcionamiento y, éste último, manifestará su conformidad o, por el contrario, determinará el ajuste de la propuesta recibida.

2. Tramitación de los servicios

La previsión de servicios necesarios relacionados con la atención al público, así como sus modificaciones, se comunicará al adjudicatario lo antes posible, procurando respetar una antelación mínima de 48 horas a la fecha prevista para su realización.

El adjudicatario facilitará a la dirección del Palacio de Formación y Congresos un número de teléfono móvil, al que poder dirigirse en cualquier momento para la resolución de las necesidades imprevistas.

3. Facturación de los servicios realizados

Para la acreditación de las prestaciones realizadas, el adjudicatario presentará los correspondientes partes de servicio, con detalle de los mismos.

La facturación, de cada evento realizado, comprenderá el total de efectivos y el precio unitario de los mismos, con una tarifa mínima de 3 horas por persona en cada servicio solicitado. Los servicios se facturarán por el tiempo transcurrido desde el inicio hasta la finalización de los mismos.

La Dirección del PFCF no tendrá la obligación de abonar cantidad alguna al adjudicatario en caso de no consumirse el total de horas de servicio que se han estimado necesarias.

XI. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

1. Confidencialidad

El adjudicatario, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en cuando a los datos, no los aplicará con fin distinto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Además, deberá cumplir con las medidas técnicas y organizativas estipuladas por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. En el caso de que el adjudicatario o cualquiera de sus miembros destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

2. Cumplimiento de las normativas

El adjudicatario deberá someterse a las normas oficiales vigentes. Asimismo está obligado a cumplir las disposiciones vigentes en materia de ordenación laboral y seguridad social, responsabilizándose de su cumplimiento por parte del personal asignado al servicio.

3. Personal al servicio del adjudicatario

En concordancia con el artículo 308.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el personal que aporte el adjudicatario no tendrá vinculación alguna con el Cabildo Insular de Fuerteventura y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario, con todos los derechos y obligaciones respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgare, sin que, en ningún caso, resulte responsable el Cabildo Insular de Fuerteventura de las obligaciones del contratista y sus trabajadores aun cuando los despidos y demás medidas que puedan adoptar sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión, modificación o interpretación del contrato.

4. Gastos o servicios extraordinarios

El Cabildo Insular de Fuerteventura no asumirá los gastos que pudieran derivarse de servicios extraordinarios o no previstos, cuya causa esté en una previsión insuficiente o deficiente por parte del contratista en relación con los medios o recursos necesarios para cumplir con los plazos de producción requeridos. Además, tampoco asumirá ningún gasto no previsto que se produzca como consecuencia de la falta de toma en consideración de los requerimientos expresados en estas prescripciones.