

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AZAFATAS/OS, ASÍ COMO LOS SERVICIOS AUXILIARES DE TAQUILLA Y CONSERJE, PARA LA FUNDACIÓN AUDITORIO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA.

## **I.- OBJETO:**

El objeto del presente contrato es la selección de la oferta económicamente más ventajosa con varios criterios de valoración para la adjudicación del Servicio de Azafatas/os, así como los servicios auxiliares de Taquilla y Conserje para la Fundación Auditorio de Las Palmas de Gran Canaria (en adelante la FUNDACIÓN).

## **II.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:**

- Prestación del servicio de azafatas/os para la actividad cultural y congresual;
- Servicio auxiliar de taquilla para venta de entradas correspondientes para todos los eventos; y finalmente;
- Servicio auxiliar de conserjería relacionado con el apoyo a eventos, oficinas, mensajería externa y polivalente.

## **III.- FINALIDAD DEL SERVICIO:**

El servicio objeto de contratación tiene como finalidad principal realizar el servicio de azafatas/os, tanto a la FUNDACIÓN, como a los clientes que así lo soliciten.

El servicio se realizará tanto en las instalaciones de la FUNDACIÓN, como en otras instalaciones que el evento lo requiera, por lo que los contratos de la adjudicataria con sus azafatas deberán ajustarse a este requerimiento.

Además, deberá cubrir los puestos de taquilleros/os y conserje en las instalaciones de la FUNDACION.

## **IV.- CRITERIOS DE PONDERACIÓN:**

Son criterios que han de servir de base para la adjudicación del contrato, fijadas en base 100 (cien), los siguientes, por orden decreciente de importancia:

1º.- Mejor oferta económica (40 puntos).

- a) Mejor oferta económica del servicio de azafatas/os (15 puntos)
- b) Mejor oferta económica del servicio de taquilla (15 puntos)
- c) Mejor oferta económica del servicio de conserjería (10 puntos)

2º.- Prestaciones, formación y calidad de la empresa (25 puntos)

Para lo que habrá de presentar un dossier de trabajo especificando una memoria técnica del trabajo a realizar, con una especial referencia a los trabajos similares realizados en los últimos años. Plan de calidad general de la empresa, así como plan de calidad específico para el objeto del presente contrato. Medidas específicas adoptadas por los licitadores en lo que se refiere a la prevención de riesgos laborales de la empresa. Plan de formación continua y especializada para los trabajadores de la empresa, así como plan de formación específico para el presente contrato. Tiempo medio de respuesta, de la empresa adjudicataria a una necesidad imprevista de personal de sala por parte del Auditorio y Palacio de Congresos.

### 3º.- Otras mejoras (25 puntos)

Se tendrán en cuenta las mejoras ofertadas por los licitadores que a juicio del órgano de contratación supongan un mayor valor añadido. Con especial importancia al ofrecimiento del servicio de traductores.

### 4º.- Certificados de calidad (10 puntos)

Se valorarán los certificados de calidad y medio ambiente aportados.

Los licitadores podrán proponer en sus ofertas mejoras sobre las condiciones mínimas exigidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Dichas mejoras han de tener sentido técnico concreto y plausible a los efectos objetivos del presente Pliego, serán económicamente evaluables y su cuantía no será repercutida en ningún caso a la FUNDACIÓN. De no cumplirse tales requisitos no serán tenidas en cuenta; no serán consideradas, asimismo, aquellas propuestas de mejoras que sean económicamente inviables o desproporcionadas con la naturaleza y cuantía del contrato.

Queda expresamente excluida la posibilidad de presentar variantes o alternativas al presente pliego.

## **V.- REQUISITOS DEL ADJUDICATARIO:**

1.- La empresa adjudicataria, elaborará previamente, al inicio de los servicios, un Plan de Seguridad donde quedará determinado el índice de riesgo existente en la prestación de los servicios a desarrollar.

2.- La empresa adjudicataria deberá contar con los suficientes medios técnicos y humanos necesarios para cubrir las necesidades que pudieran surgir en momentos puntuales, vacaciones, permisos, enfermedad, sanciones, etc.

3.- El adjudicatario designará un representante con facultades para recibir y ejecutar con plena responsabilidad, cuantas ordenes e indicaciones reciba de la FUNDACIÓN.

4.- El horario del personal de taquilla y conserjería, al año, estará establecido, como mínimo, de la siguiente manera;

- Para el personal de conserjería:

El servicio de conserjería se llevará a cabo durante todo el año (excepto periodo vacacional), 40 horas semanales de lunes a viernes.

- Para el personal de taquilla:

El servicio de taquilla se llevará a cabo durante todo el año (excepto periodo vacacional), 29 horas semanales de lunes a sábados, en jornada de tarde con inicio a las 16:15 h y finalización según programación de las actividades en el recinto de la FUNDACIÓN.

A partir de este cómputo de horas, los trabajos que fuesen demandados por la FUNDACIÓN, se considerarían facturables como horas extras. El horario del personal, podrá ser modificado en función de las necesidades del edificio, respetando el número de horas semanales establecidas en el presente Pliego, mediante comunicación verbal o escrita por parte de la FUNDACIÓN, con veinticuatro horas de antelación.

5.- Las ausencias por enfermedad, permisos, etc., del personal de taquilla y conserjería, serán cubiertas con personal de características similares en cada puesto, cumpliendo con los mismos requisitos expuestos en este Pliego, debiendo someterse previamente al inicio de los mismos, al proceso de selección que determine la FUNDACIÓN.

6.- La dedicación del personal asignado a los servicios de taquilla y conserjería deberá ser de forma exclusiva, debiendo someterse previamente al inicio de los mismos, al proceso de selección que determine la FUNDACIÓN.

7.- Cualquier cambio en el personal asignado a la prestación de los servicios de taquilla y conserjería, deberá ser comunicado a la FUNDACIÓN previamente y por escrito. El personal de nueva incorporación deberá obligatoriamente estar en el puesto del personal a sustituir, al menos durante dos jornadas laborales.

8.- Como obligación general, la/el taquillera/o deberá conocer y utilizar los sistemas informáticos de venta de entradas, así como los medios de pago por tarjeta. Asimismo deberá tener conocimiento del idioma Inglés a nivel oral.

9.- La empresa adjudicataria habrá de aportar para el servicio de taquilla, personas que tengan experiencia en esta materia y que hayan desarrollado esta función con anterioridad y manejado algún ordenador a nivel de usuario.

10.- Al finalizar la jornada, tanto de mañana como de tarde o de noche o cualquier otra, que por motivos especiales les haya sido requerida, de acuerdo con lo especificado en apartados anteriores, la/el taquillera/o hará entrega de la recaudación obtenida mediante las oportunas comprobaciones, detallando las entradas vendidas por espectáculo, así como la recaudación en efectivo y los distintos medios de pago, al responsable específico de la materia en este aspecto de la FUNDACIÓN.

11.- Las/os taquilleras/os deberán de ir debidamente uniformadas/os, siendo por parte de la empresa adjudicataria, tanto la entrega del vestuario correspondiente, como su conservación o reparación en los casos pertinentes.

12.- La empresa adjudicataria, deberá renovar en su totalidad el vestuario del personal de taquilla cada dos años, como mínimo. Siendo el diseño de dicho vestuario aprobado por la Dirección de la FUNDACIÓN.

13.- Las labores de conserjería serán definidas por la FUNDACIÓN y estarán relacionadas con el apoyo a eventos, oficinas, mensajería externa y polivalente.

14.- Las/os azafatas/os prestarán el servicio debidamente uniformados, según el modelo de uniforme que para ellos haya sido aprobado por la Dirección de la FUNDACIÓN, siendo por parte de la empresa adjudicataria, tanto la entrega del vestuario correspondiente, como su conservación o reparación en los casos pertinentes.

15.- El adjudicatario se comprometerá a formar al personal asignado a la prestación de los servicios, de forma que éstos conozcan en todo momento los Planes de Emergencia y Evacuación vigentes en el edificio y estén formados en las funciones asignadas dentro del plan.

16.- El licitador, en su oferta, indicará el número de equipos transmisores portátiles de sistema digital, compatible con el resto de equipos de otros servicios que prestan servicio en el recinto, a definir por el adjudicatario, que adscribirá al servicio y que, una vez terminado el contrato formarán parte de la propiedad del adjudicatario sin que el licitador tenga derecho a reclamación económica alguna. El número de equipos, mínimo, será de dos y el licitador podrá aumentar su número en virtud de las mejoras de la oferta. La FUNDACIÓN se reserva la

potestad de rechazar la utilización de aquellos equipos que considere, no reúne las condiciones idóneas, estando el licitador obligado a su inmediata sustitución sin coste adicional para la FUNDACIÓN.

17.- El adjudicatario ostenta los derechos y asume las obligaciones en su calidad de patrono respecto del personal que utilice para la realización de los trabajos contratados, quedando la FUNDACIÓN libre de toda la responsabilidad en este aspecto. En ningún caso el contrato que se formalice implicará relación jurídica laboral alguna entre el adjudicatario y el personal a su servicio con la FUNDACIÓN.

18.- Si legalmente fuese necesario, la empresa adjudicataria subrogará al personal que preste servicios en la FUNDACIÓN en los términos establecidos en la Ley, respetará al trabajador todos los derechos laborales que tuviese reconocidos en su anterior empresa, incluida la antigüedad.

19.- La empresa adjudicataria asumirá la total responsabilidad por cuantos daños, desperfectos o deterioros sean causados, en las propias instalaciones como consecuencia de culpa o negligencia por parte del personal de su plantilla.

20.- La empresa adjudicataria deberá contar, dadas las especiales características de los servicios a prestar, con una póliza de seguro de responsabilidad civil, por importe superior a 300.000 euros, para cubrir los daños de cualquier clase por negligencia, impericia o imprudencia durante los trabajos o como consecuencia de los mismos, por las razones expuestas, que causen en las instalaciones o se produzcan a terceras personas o a las mercancías depositadas en lugares inmediatos. Dicha póliza deberá contemplar una cantidad mínima por siniestro y un sublímite por víctima de 150.000 euros.

21.- La empresa adjudicataria, deberá garantizar una absoluta confidencialidad sobre el servicio prestado, bien de los sistemas como procedimientos existentes, bien de la empresa en su conjunto e individualmente de los vigilantes que efectúen el servicio.

22.- Será causa de resolución de este contrato el incumplimiento total o parcial de todas o alguna de las estipulaciones convenidas en el presente documento.