

PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS

para la

**CONTRATACIÓN POR CONCURSO ABIERTO PARA LA
REALIZACIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES DE ATENCION
DE LAS TAQUILLA PARA EUSKALDUNA JAUREGIA.**

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objetivo de este Pliego es determinar las especificaciones técnicas, en cuyo marco, el adjudicatario del contrato deberá desarrollar la prestación de servicios auxiliares de atención de las taquillas para Euskalduna Jauregia – Palacio Euskalduna S.A

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

2.1- Alcance de los servicios auxiliares:

1. Venta de localidades a través del sistema informático existente en Euskalduna.
2. Creación de espectáculos, según formatos establecidos al respecto y las características establecidas por los clientes del Palacio.
3. Información de espectáculos de taquillas, tanto los gestionados en las taquillas como los no sean gestionados en las mismas.
4. Cuadros diarios de ventas en taquilla y arqueos diarios de caja según formatos establecidos a tal efecto.
5. Control de cambios en caja.
6. En el desarrollo de actos, estar en coordinación con el servicio de acomodación.
7. Control de existencias de localidades en blanco, rollos tpv, agendas, sobres, programas de mano, planos, etc.
8. Control de las anomalías que se produzcan en los equipos tanto de los propios en taquilla como de los dispensadores de entradas, poniéndolo en conocimiento del personal de mantenimiento de los mismos.
9. Cumplimentar aquellos formatos del sistema de calidad establecido en Euskalduna.
10. Debe atender el teléfono de taquillas, siempre y cuando la actividad lo permita.
11. Comunicar al Departamento de Administración de la venta de entradas para personas con discapacidad.

2.2- Alcance de las funciones de responsable de servicio:

- 1- Conocer el manejo del sistema informático implantado en EUSKALDUNA para la gestión de la taquilla.
 - 2- Conocimiento de los diferentes aforos del Palacio Euskalduna.
 - 3- Generar altas de espectáculos.
 - 4- Venta de localidades.
 - 5- Emisión de informes relativos a los espectáculos.
-

- 6- Arqueo diario de administración de ventas de espectáculos por los diferentes canales de venta.
- 7- Control y manejo de las invitaciones corporativas y de los promotores de los espectáculos.
- 8- Realización de calendario mensual propio y del personal que cubrirá el servicio.
- 9- Coordinación con el departamento de administración para los temas relativos a las taquillas.
- 10- Coordinación con acomodación para mejor servicio de los clientes de espectáculos.
- 11- Cumplimentación de informes relativos a los sistemas de calidad de Euskalduna.
- 12- Gestión de las reclamaciones recibidas en la taquilla para su tramitación posterior.
- 13- Control de existencias de localidades en blanco, rollos tpv, agendas, sobres, programas de mano, planos, etc.
- 14- Control de las anomalías que se produzcan en los equipos tanto de los propios en taquilla como de los dispensadores de entradas, poniéndolo en conocimiento del personal de mantenimiento de los mismos.

2.3- Con carácter general el personal que cubra el servicio deberá:

- Comportarse con amabilidad y actitud adecuada para el servicio al cliente.
 - Conocer a la perfección las zonas del aforo del Palacio, pero no realizar valoraciones de las mismas a los clientes, ni decidir por ellos la localidad a elegir, aún cuando le sea solicitado.
 - Conocer con exactitud los espectáculos a la venta los cuales estarán informados en la carpeta que a tal efecto se encuentra en las taquillas.
 - Conocer las instalaciones del palacio para indicar donde se encuentran, cafeterías, restaurantes, teléfonos públicos o salas del palacio.
 - No se debe informar de lo que no se conoce, dirigiendo a la persona interesada hacia quien le pueda facilitar información.
 - Tener una actitud activa ante cualquier mala imagen del lugar en el que esté ubicada (papeles en el suelo, colillas, elementos de decoración en mal estado o mal colocado, etc.)
 - No deberá abandonar el lugar de trabajo y si lo debe de abandonar debe encargar su función a otra compañera.
 - Conocer el programa semanal de actos y sus accesos para poder indicar al personal que lo solicite.
 - Conocer los accesos exteriores del palacio a utilizar para cada evento y/o espectáculo.
 - Ante cualquier tipo de conflicto lo deben de comunicar a su coordinador.
 - En el caso de que algún cliente quiera poner alguna reclamación, queja o sugerencia deberá facilitarle las hojas de reclamaciones y explicar la forma de proceder.
 - Conocer el plan de evacuación de Palacio Euskalduna.
 - Conocimiento básico de normas DALCO sobre requisitos para espacios públicos de Accesibilidad Universal
 - La presentación personal, habrá de ser correctísima y el vestuario con uniformidad impecable, dando siempre la sensación de extrema higiene y limpieza.
-

3. REQUISITOS DEL SERVICIO

3.1-La empresa ofertante, deberá contar, al menos, con una persona en funciones de Responsable del Servicio y como mínimo contará con 5 personas, además del Responsable del Servicio, formadas en la venta de localidades, de las cuales, al menos una con la formación adecuada para sustituir a la persona responsable del servicio. Así mismo deberán, todas las personas que presten el servicio, poder comunicarse con fluidez en los idiomas euskera, castellano e inglés.

3.2-Horarios de taquilla:

La taquilla podrá estar operativa todos los días del año. Con carácter general su apertura se regirá por los siguientes criterios:

- a-Horario general de apertura de lunes a sábado de 17:00 a 20:00.
- b-Los días de espectáculo en horario de mañana de 12:00 a 14:00 y de tarde desde las 17:00 a 20:00 o comienzo de la última función, si ésta es posterior.
- c-En función de peticiones de clientes o ciclos como Aste Nagusia o Navidades.

Los días que no hay espectáculo en la taquilla habrá una sola persona, que será la que tenga las funciones de coordinadora del servicio.

Este horario se verá modificado por las necesidades de clientes y espectáculos, en los cuales se atenderá la taquilla en los días y horarios que fijen los promotores de espectáculos o el comienzo de los mismos, pudiendo ser domingos y festivos.

Siempre y cuando haya espectáculo las taquillas estarán atendidas por dos personas, siendo una de ellas el responsable del servicio.

El personal de taquilla estará uniformado, con el uniforme que apruebe el Palacio y estarán identificadas con el nombre de pila y la empresa que preste el servicio.

3.3- Será responsabilidad, de la empresa adjudicataria, informar con carácter trimestral al Departamento de Administración de Euskalduna, sobre la situación de los recursos humanos adscritos al Servicio de Taquilla.

3.4- Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la confección de planes de formación de su personal, tanto en las habilidades propias de la prestación del Servicio de taquillas, así como de los aspectos transversales al Sistema de gestión establecido en Euskalduna.

Todo el personal necesario para prestar los servicios propios del contrato, deberá ser contratado por el Adjudicatario a su cuenta, dependiendo por tanto exclusivamente a todos los efectos del mismo, que tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con la Sociedad Euskalduna, ni exigir a ésta responsabilidad de ninguna clase, como consecuencia de las relaciones y obligaciones existentes entre el Adjudicatario y sus trabajadores, aún en el supuesto de que los despidos, sanciones o medidas disciplinarias que adopte, se basen en el incumplimiento o interpretación del presente contrato.

El adjudicatario quedará obligado con respecto al personal que emplee en la prestación del objeto de este contrato al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de Legislación Laboral y Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, así como de las que se promulguen durante la ejecución del mismo. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del contratista, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal designado por él, no implicarán responsabilidad alguna para la Sociedad Euskalduna.

Para la gestión del servicio, el adjudicatario deberá contratar el personal necesario para la cobertura del servicio.

El adjudicatario se verá obligado al cumplimiento del convenio que sea de referencia para el personal que emplee. Su incumplimiento será motivo de rescisión automática del contrato. Así mismo, anualmente o cuando La Sociedad Euskalduna lo solicite, el adjudicatario presentará documentación de estar al corriente de los pagos de las obligaciones fiscales y de los seguros sociales.

En cuanto a la Prevención de Riesgos Laborales (PRL), serán de obligado cumplimiento todas las instrucciones que en materia de PRL establezca Euskalduna y las que por ley sean obligatorias para la prestación del servicio objeto del contrato.

Euskalduna entregará al Adjudicatario la documentación incluida en nuestro Sistema de Gestión y que son:

1. Riesgos y medidas preventivas generales de Euskalduna.
2. Normas de obligado cumplimiento, y
3. Actuación en el caso de emergencia.

Serán de obligado cumplimiento del Adjudicatario la siguiente documentación y con la periodicidad que indique Euskalduna:

1. Justificante de recepción y aceptación de la documentación en materia de PRL en Euskalduna.
 2. El Adjudicatario deberá realizar su Plan de Actividad Preventiva de acuerdo al modelo existente en Euskalduna.
 3. Identificación y Evaluación de Riesgos de la actividad propia de este contrato.
-

4. REQUISITOS DE SOLVENCIA ECONÓMICA.

- Cuentas de los dos últimos ejercicios debidamente autenticados, así mismo y si la empresa ha realizado auditoria externa, último informe de la misma, sin salvedades ni excepciones, debidamente autenticado.
- Documento visado por entidad financiera de los ficheros actualizados del rai, con fecha posterior a la de publicación de la licitación.

5. REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA.

- Las empresas licitadoras deberán estar en posesión de certificado de aseguramiento de la calidad UNE EN ISO 9001:2008
- Las empresas licitadoras deberán aportar al menos informes favorables de tres empresas en el que consten la prestación de servicios idénticos o similares durante los dos últimos años.

6. DOCUMENTOS A PRESENTAR

- Memoria sobre la organización y prestación del servicio incluyendo como campos obligatorios y exigibles contractualmente:
 - Modelo de uniforme.
 - Convenio de referencia por el que se regirá el personal sujeto al servicio.
 - Organización de taquillas, especial hincapié en los horarios que realizará la persona designada como responsable del servicio.
 - Equipamiento para la prestación del servicio, etc.

La extensión máxima de la memoria será de 25 folios con tipo de letra Arial de cuerpo 12.

- Plan de formación. Aclarando detalladamente las áreas de formación a impartir, el compromiso de formación y la periodicidad de la misma.
 - Mejoras al servicio. Las empresas licitadoras presentarán mejoras en los siguientes aspectos:
 - Facilitar el control, por parte del personal de prevención de Euskalduna, sobre conocimiento que las personas adscritas al servicio tienen de los planes de emergencia y de la atención a clientes con algún tipo de discapacidad.
 - Conocimiento, por parte del personal del departamento de administración de Euskalduna, sobre la capacitación de las personas adscritas al servicio, de acuerdo a lo mencionado en el apartado 3.4 de este pliego.
-

7. TIPO DE LICITACIÓN

El tipo de licitación fijado es:

1. Importe anual de la cobertura del responsable del servicio: 45.000 Euros, incluirá expresamente los descansos semanales, vacaciones, permisos, ausencias por enfermedad, o cualquier otra causa de ausencia.
2. Precio hora de los refuerzos del servicio: 18 euros, en el se incluirán todos los conceptos del coste.

Valor estimado del contrato 240.000 €

El importe de la prestación del servicio (con todos sus conceptos) en el año 2014 fue de 56.800 € euros antes de IVA.

8. PENALIZACIONES.

- La no prestación del servicio en un día sin venta de espectáculo sera del 2% del importe anual del servicio en el último ejercicio cerrado
- La apertura sin responsable de taquilla en un día que fuese necesario, tal y como establece este pliego, se penalizará con un 2% del importe anual del precio de la persona responsable del servicio.
- El desconocimiento, por parte del personal adscrito al servicio, de los planes de emergencia o de la atención a personas con discapacidad, se penalizará con un 1% del importe anual del servicio en el último ejercicio cerrado
- La no cobertura del servicio en un día de venta de espectáculo será del 20% del importe anual en el último ejercicio cerrado, acarreado la pérdida del contrato.
- La ausencia de perfiles en los puestos adscritos al servicio y que se incluyen en este pliego, serán penalizados con un 1% del importe anual del servicio en el último ejercicio cerrado.

9. FACTURACIÓN

Se emitirán una factura mensual por el servicio básico y una factura mensual por los servicio extras.

10. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de dos años a partir del 1 de octubre de 2014 prorrogables por periodos anuales de mutuo acuerdo por las partes antes de su finalización, sin que la duración total del contrato incluidas prorrogas pueda exceder de cuatro años.

11. CONTRATOS DE SEGUROS EXIGIDOS

Serán a cargo del adjudicatario, todos los daños producidos en el desarrollo de sus trabajos cualquiera que sea su naturaleza y volumen.

Para cubrir los riesgos a su cargo, el adjudicatario contratará y mantendrá durante el período de adjudicación y posibles prorrogas los siguientes contratos de seguros, que se citan a título enunciativo y no limitativo, ya que el objeto es conseguir una eficaz cobertura:

Seguro de enfermedad y accidente de todos sus trabajadores asignados al contrato y de los trabajadores empleados por los subcontratistas con los que el Contratista contrate, de acuerdo con la Ley o convenios sectoriales o particulares.

Seguro obligatorio de vehículos automóviles propios o contratados por el adjudicatario que intervenga en los trabajos objeto del contrato, que cubra el riesgo de responsabilidad civil obligatorio y voluntario hasta el límite máximo contratable.

Garantía de Responsabilidad Civil en sus vertientes de GENERAL, ACCIDENTES DE TRABAJOS (PATRONAL Y CRUZADA), LOCATIVA, y deberá garantizar las defensas y fianzas civiles y criminales incluyendo como ASEGURADO a EUSKALDUNA JAUREGIA MANTENIENDO LA CONDICION DE TERCERO así como a toda persona que intervenga en los trabajos objeto de este contrato, renunciando las Compañías Aseguradoras a los derechos de subrogación o acción que pudieran ejercitar contra cualquiera de los mencionados anteriormente, frente a las reclamaciones por daños que se pueden causar a terceros, a consecuencia directa o indirecta, acción u omisión, de los trabajos objeto de este Contrato, incluso los debidos a defectos e insuficiencias técnicas de la prestación objeto de este Contrato. La franquicia máxima admitida será de 600 €.

Las cifras básicas mínimas a garantizar son:

- Responsabilidad Civil General: 600.000 Euros.
 - Responsabilidad Civil Accidentes de trabajo: 600.000 Euros.
 - Responsabilidad Civil Locativa: 600.000 Euros.
 - Sublímite por víctima accidentes de trabajo: 300.000 Euros.
 - Defensa y fianzas Civiles y penales: Incluido.
-

El abono de las primas correspondientes a los citados contratos de seguros será de cuenta del Contratista, entendiéndose a todos los efectos que su importe se encuentra repercutido en los precios del Contrato.

Asimismo, y en el caso de que se produjese algún siniestro durante el período de vigencia de dichos contratos de seguros, será de cuenta del Contratista el abono de cualquier tipo de franquicia que haya podido ser establecida en los mismos.

12. RESCISIÓN DEL CONTRATO

El incumplimiento del convenio de referencia supondrá la pérdida automática del contrato sin que el adjudicatario pueda reclamar cantidad alguna por rescisión del contrato.

Cuando se produzca un incumplimiento manifiesto de las condiciones ofertadas, éste se comunicará a la empresa adjudicataria. En caso de no resolverse estas deficiencias en el plazo de un mes el Palacio Euskalduna podrá rescindir el contrato.

13. AVALES Y GARANTÍAS

Los ofertantes deberán presentar las siguientes garantías:

1. Garantía provisional: 2% sobre 45.000 €
2. Garantía definitiva: 5% sobre el importe de adjudicación de los dos primeros años para la cobertura del responsable del servicio.

14. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Instalaciones de Euskaduna sitas en Abandoibarra, 4 48011 BILBAO.
Antes de las 12:00 del día 13 de julio de 2015

15. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que tienen que servir de base para determinar la adjudicación serán los siguientes:

- **55 puntos:** Oferta económica, con la siguiente distribución
 - **45 puntos:** Importe fijo del servicio, para otorgar la puntuación, se partirá del precio mínimo obtenido de todas las recibidas y aceptadas (Pr. mínimo), aplicándose la siguiente fórmula:
$$\text{Puntos} = (\text{Pr. mínimo} \times 45) / \text{precio oferta a puntuar.}$$
 - **10 puntos:** Importe de precio hora, se partirá del precio mínimo obtenido de todas las recibidas y aceptadas (Pr. mínimo), aplicándose la siguiente fórmula:
$$\text{Puntos} = (\text{Pr. mínimo} \times 10) / \text{precio oferta a puntuar.}$$
 - **20 puntos:** Calidad de la memoria y organización del servicio.
 - **15 puntos:** Plan de formación
 - **10 puntos:** Mejoras a la prestación del servicio, 5 para cada uno de las áreas para las que se solicitan mejoras.
-