

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HABRÁN DE REGIR EN LA ADJUDICACIÓN, POR SISTEMA DE CONCURSO Y PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE AUXILIARES DE SERVICIO DEL EDIFICIO TEA TENERIFE ESPACIO DE LAS ARTES.

1º.- Objeto del concurso.-

El contrato que en base al pliego se realice, tendrá por objeto la adjudicación de la prestación del Servicio de Auxiliares de TEA Tenerife Espacio de las Artes.

El presente servicio se realizará de conformidad con lo previsto en los horarios, funciones y restantes condiciones establecidas en el presente pliego de prescripciones técnicas particulares.

El objeto de este servicio comprende los servicios auxiliares necesarios según las acciones descritas a continuación y que se completarán con el manual de servicio vigente aprobado por TEA Tenerife Espacio de las Artes.

Sala de Exposición A

-Se requerirá la presencia de 1 Auxiliar desde las 10:00 hasta las 20:00 horas de martes a domingo.

Salas de Exposición B y C

-Se requerirá la presencia de 1 Auxiliar desde las 10:00 hasta las 20:00 horas de martes a domingo.

Biblioteca:

-Se requerirá la presencia de 1 Auxiliar todos los días del año desde las 20:00 hasta las 8:00 horas.

-Se requerirá la presencia de 1 Auxiliar todos los fines de semana desde las 8:00 hasta las 20:00 horas.

-Se requerirá la presencia de 1 Auxiliar todos fines de semana desde las 11:00 hasta las 20:00 horas. (Biblioteca infantil)

Auxiliar de Servicio - Coordinador para todas las zonas:

-Se requerirá la presencia de 1 Auxiliar todos los días del año desde las 8:00 hasta las 20:00 horas.

Puesto de información – Taquilla Salas Exposiciones - Cine.

-Se requerirá la presencia de 1 Auxiliar de lunes a jueves desde las 8:00 hasta las 20:00 horas.

-Se requerirá la presencia de 1 auxiliar viernes sábados domingos de 10:00 a 23:00

-Se requerirá la presencia de 1 Auxiliar los viernes sábados y domingos desde las 18:00:00 hasta las 23:00 horas.

Computo de horas anual a realizar:

	Nº horas año
Auxiliar de Servicio	26.178

Condiciones relativas al servicio.

1. La empresa licitadora ha de contar con la correspondiente autorización administrativa que habilite para la prestación privada de servicios o actividades de auxiliar de servicios.
2. El mencionado servicio se prestará por auxiliares de servicio debidamente formados. La empresa adjudicataria deberá garantizar la formación y actualización profesional de su personal, así como cumplir con lo establecido en la normativa de seguridad laboral.
3. El personal auxiliar que preste servicio en los eventos y actos a celebrar en TEA Tenerife Espacio de las Artes tendrá formación específica en protocolo. La empresa justificará la formación de sus trabajadores previamente a su incorporación en el servicio.
4. El personal auxiliar que preste servicio en TEA Tenerife Espacio de las Artes tendrá formación específica en atención al público. La empresa justificará la formación de sus trabajadores previamente a su incorporación en el servicio.
5. Los auxiliares de servicio, cuando se encuentren en el desarrollo de las funciones encomendadas en ejecución del contrato objeto del presente Pliego, cuidarán su imagen personal y vestirán el uniforme que figura en el anexo 1 con identificación de la empresa a la que pertenezcan.
6. Correrá por cargo de la empresa que resulte adjudicataria, el suministro de los uniformes a los auxiliares de servicio según el diseño que figura en el anexo 1 del presente pliego, así como del material necesario para llevar a cabo las funciones detalladas en el presente pliego técnico.
7. El personal que preste el servicio objeto del contrato depende laboralmente de la empresa que resulte adjudicataria, la cual está obligada a abonar los salarios y seguridad social vigentes o que en lo sucesivo se estipulen, quedando TEA Tenerife Espacio de las Artes exenta de toda responsabilidad que pudiera derivarse al respecto.
8. Cuando concurren circunstancias excepcionales que aconsejen reforzar o disminuir el servicio, ampliando o disminuyendo la dotación del personal y/o la jornada diaria, a requerimiento de TEA, la empresa adjudicataria procederá a la ampliación o disminución del servicio, en los términos indicados en el requerimiento. Los servicios extraordinarios requeridos, serán facturados por la empresa adjudicataria en la facturación mensual correspondiente y el precio de los mismos no podrá exceder del precio auxiliar/hora que regirá la prestación del presente servicio, ofertados en la correspondiente licitación.
9. El personal auxiliar colaborará en el mantenimiento del buen uso, orden y limpieza del Centro.

10. La empresa adjudicataria cumplirá con la normativa de Prevención de Riesgos Laborales en vigor durante la vigencia del servicio, realizando la coordinación de actividades empresariales con la TEA Tenerife Espacio de las Artes previamente al inicio del servicio y durante el transcurso del mismo, garantizando la formación y actualización profesional de su personal en cuanto a seguridad laboral y comprometiéndose a facilitar a TEA Tenerife Espacio de las Artes la documentación que se le requiera para verificar su cumplimiento. La documentación deberá aportarse en el plazo de 7 días hábiles desde que TEA Tenerife Espacio de las Artes realice la petición por escrito. El incumplimiento de estas condiciones podrá suponer la retención de la facturación.

11. El personal auxiliar estará perfectamente coordinado con el personal de seguridad. Asimismo colaborará de forma activa en las situaciones de emergencia que pueden originarse en el centro. La empresa adjudicataria formará a sus trabajadores en materia de emergencias.

12. La Empresa adjudicataria preverá la formación del personal destinado a sustituciones y refuerzos antes de su incorporación al servicio, en cualquiera de las materias anteriormente mencionadas.

13. La empresa adjudicataria contará con un Coordinador de auxiliares de servicio. Dicho Coordinador será el encargado de velar por la consecución de los objetivos del servicio, supervisar las diferentes funciones de cada puesto y resolver cualquier incidencia que se produzca en la realización del servicio, tales como sustituciones del personal, refuerzos por servicios extraordinarios, etc. El Coordinador será el interlocutor, en primera instancia, con el personal responsable de TEA Tenerife Espacio de las Artes. Éste deberá tener un nivel de inglés suficiente para prestar los servicios de atención al público a los visitantes extranjeros y estar provisto de telefonía móvil con conexión a Internet para poder gestionar las necesidades o circunstancias que surjan en la ejecución del servicio.

Funciones: Auxiliares Salas de Exposiciones A-B-C

El auxiliar de servicio es la persona asignada a la atención del visitante y la supervisión de las salas de exposiciones y sus espacios anexos durante el horario especificado en el objeto del contrato.

Durante el servicio, atenderán las funciones específicas de:

- Atender al visitante, proporcionando la información básica del centro y de las exposiciones bajo su supervisión. Dicha información será facilitada por TEA Tenerife Espacio de las Artes. El personal auxiliar de servicio no realizará labores relacionadas con el servicio educativo de TEA Tenerife Espacio de las Artes.
- Custodia y reposición de material y documentación a disposición de público (folletos, hojas de sala, material de consulta, etc.).
- Realizar las labores de encendido y apagado de luces y equipamiento audiovisual de las salas de exposiciones en los horarios establecidos por el personal responsable de TEA Tenerife Espacio de las Artes.
- Realizar las labores de apertura y cierre de puertas de acceso a las salas de exposiciones en los horarios establecidos por el personal responsable de TEA Tenerife Espacio de las Artes
- Comprobar el estado de las salas y su contenido en la apertura y cierre de las mismas notificando cualquier anomalía al personal responsable de TEA Tenerife Espacio de las Artes

- Notificar a los responsables de los departamentos de mantenimiento y producción las deficiencias o averías que aparezcan en las salas de exposiciones.
- Controlar la entrada del público a las salas de exposiciones, mediante la recogida de los correspondientes tickets o invitaciones.
- Colaborar en la recogida de datos para la elaboración de las estadísticas de visitantes.
- Velar por el correcto funcionamiento de las salas de exposiciones y del cumplimiento de la normativa vigente y de las normas del centro.
- Desempeñar las labores de coordinación con el servicio de seguridad de TEA Tenerife Espacio de las Artes
- Intervenir en la evitación y extinción de incendios, siniestros y accidentes en general, referidos tanto a las personas como a los bienes. Para ello los auxiliares de servicio deberán informarse y formarse respecto a los planes de emergencia y sus medidas correspondientes a las dependencias de TEA Tenerife Espacio de las Artes, pudiendo solicitarse su participación activa en ellos.
- Poner en conocimiento de los responsables de TEA Tenerife Espacio de las Artes, de forma inmediata, los incidentes que estén relacionados con las misiones encomendadas y exponer las medidas adoptadas en cada caso.
- Apoyo en los montajes de equipamiento auxiliar para eventos, ruedas de prensa, inauguraciones o cualquier otra circunstancia en donde se requiera un auxiliar de servicio, procediendo al montaje y desmontaje del equipamiento/mobiliario necesario.

Funciones: Auxiliar de servicio para zona Biblioteca:

El auxiliar de servicio es la persona asignada a la atención del usuario y la supervisión de la biblioteca y sus espacios anexos durante el horario especificado en el objeto del contrato.

Durante el servicio, atenderán las funciones específicas de:

- Atender al usuario, proporcionando información de los servicios a su disposición tanto en la biblioteca como en el resto del centro.
- Colaborar en la recogida de datos para la elaboración de las estadísticas de usuarios.
- Controlar la entrada de los usuarios de biblioteca. Llevará asimismo el control del número de usuarios de biblioteca con periodicidad horaria.
- Desempeñar las labores de coordinación con el servicio de seguridad de TEA Tenerife Espacio de las Artes.
- Velar por el correcto funcionamiento de la biblioteca y el cumplimiento de la normativa vigente y de las normas del centro.
- Notificar a los responsables de mantenimiento del TEA de las deficiencias o averías que puedan surgir en el cine.
- Custodiar y reponer los folletos explicativos de la biblioteca en los términos requeridos por TEA Tenerife Espacio de las Artes.

- Intervenir en la evitación y extinción de incendios, siniestros y accidentes en general, referidos tanto a las personas como a los bienes. Para ello el personal auxiliar objeto del contrato deberá informarse y formarse respecto a los planes de emergencia y sus medidas correspondientes a las dependencias de TEA, pudiendo solicitarse su participación activa en ellos.

- Poner en conocimiento de los responsables de TEA, de forma inmediata, los incidentes que estén relacionados con las misiones encomendadas y exponer las medidas adoptadas en cada caso.

- Velar por la eficiencia energética del edificio, llevando a cabo el encendido y apagado de luces de biblioteca cuando proceda.

- Apoyo en los montajes de equipamiento auxiliar para eventos, ruedas de prensa, inauguraciones o cualquier otra circunstancia en donde se requiera un auxiliar de servicio, procediendo al montaje y desmontaje del equipamiento/mobiliario necesario.

Funciones: Punto de información-Servicio Taquilla-Cine.

El auxiliar de servicio es la persona asignada a la atención del usuario y la supervisión de los vestíbulos de acceso y el salón de actos y los espacios anexos durante el horario especificado en el objeto del contrato.

Este servicio consta de dos puestos diferenciados de trabajo: el primero ubicado físicamente en el mostrador de información en el vestíbulo de la planta primera del Centro y el segundo ubicado en el salón de actos.

Durante el servicio, atenderán las funciones específicas de:

- Atender al usuario proporcionando información de los servicios a su disposición en el Centro. El mostrador de información es el punto de información principal de TEA Tenerife Espacio de las Artes, por lo que atenderá el punto de información telefónica, el correo electrónico asociado, la base de datos de personas interesadas en recibir información, la gestión administrativa del servicio de amigos de TEA y la gestión del mailing.

- Realizar la venta de tickets de salas de exposiciones, cine y otros eventos a realizar en TEA Tenerife Espacio de las Artes, llevando a cabo el control semanal de la recaudación y realizando, todos los lunes, el correspondiente ingreso. La empresa adjudicataria avisará a TEA Tenerife Espacio de las Artes con antelación suficiente de la reposición de tickets.

- Realizar el Registro de entrada y salida de la Entidad, con su correspondiente escaneo y control de datos así como el compulsado de documentos de entrada para TEA Tenerife Espacio de las artes.

- Preparar los envíos de correspondencia, encargándose de la gestión de los mismos, la cumplimentación de formularios y la preparación física de sobres y paquetes.

- Colaborar en la recogida de datos y cumplimentar digitalmente las bases de datos estadísticos de TEA Tenerife Espacio de las Artes.

- Supervisar la planta de vestíbulo: revisión y colocación de trípticos y hojas de información de las exposiciones, eventos, proyecciones de cine, mostrador de información, etc.

- Realizar el encendido y apagado del equipo informático del puesto de información, de las pantallas de información de la entrada principal y del equipamiento audiovisual que se disponga de manera eventual en la planta segunda del vestíbulo.

- Realizar la apertura de accesos del vestíbulo, de biblioteca, patio de palmeras y entrada principal según el libro de órdenes y funcionamiento del Centro.
- Realizar el encendido y apagado de los circuitos de iluminación del vestíbulo y la iluminación del mostrador de información según el libro de órdenes y funcionamiento del Centro.
- Realizar la apertura y cierre de los toldos de la plaza de TEA Tenerife Espacio de las Artes.
- Supervisar el acceso a la oficina de TEA Tenerife Espacio de las Artes.
- Recepcionar el material de proveedores de TEA Tenerife Espacio de las Artes.
- Gestionar las taquillas públicas para bolsos y maletas para los visitantes a TEA Tenerife Espacio de las Artes.
- Controlar la entrada del público en el cine, mediante la recogida de los correspondientes tickets o invitaciones. Estar coordinado con el personal técnico que realiza las proyecciones y el resto de auxiliares de las salas de exposiciones y biblioteca. Elaborar y enviar semanalmente los partes de exhibición cinematográficos al ICAA así como su control y seguimiento.
- Notificar al responsables de mantenimiento de TEA Tenerife Espacio de las Artes de las deficiencias o averías que puedan surgir en el salón de actos.
- Velar por el correcto funcionamiento del salón de actos y vestíbulos habilitados, así como del cumplimiento de la normativa vigente y normas del centro.
- Desempeñar las labores de coordinación con el servicio de seguridad de TEA Tenerife Espacio de las Artes
- Custodiar y reponer los folletos explicativos en el salón de actos en los términos requeridos por TEA Tenerife Espacio de las Artes.
- Intervenir en la evitación y extinción de incendios, siniestros y accidentes en general, referidos tanto a las personas como a los bienes. Para ello, los auxiliares de servicio deberán informarse y formarse respecto a los planes de emergencia y sus medidas correspondientes a las dependencias de la entidad, pudiendo solicitarse su participación activa en ellos.
- Poner en conocimiento de los responsables de la entidad, de forma inmediata, los incidentes que estén relacionados con las misiones encomendadas y exponer las medidas adoptadas en cada caso.
- Apoyo en los montajes de equipamiento auxiliar para eventos, ruedas de prensa, inauguraciones o cualquier otra circunstancia en donde se requiera un auxiliar de servicio, procediendo al montaje y desmontaje del equipamiento/mobiliario necesario.

Disposiciones comunes.

1. Las anteriores funciones serán desarrolladas manteniendo en todo caso un trato deferente y correcto hacia el público y personal de TEA, atendiendo a los principios de integridad y dignidad, evitando abusos, arbitrariedades y violencias, y actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles. El incumplimiento de cualquiera de las condiciones antes

indicadas, dará derecho al personal responsable de TEA a solicitar de la empresa adjudicataria la sustitución del auxiliar que las haya infringido.

2. Los auxiliares de servicio irán provistos de elementos de comunicación directamente conectados con el equipo de seguridad del centro, excluyéndose de este grupo a los teléfonos móviles. Asimismo deberán llevar aquellos medios o elementos de comunicación que se acuerde por TEA para el efectivo cumplimiento del contrato.
3. El personal auxiliar tendrá perfecto conocimiento de las dependencias donde prestan servicio así como de las vías de evacuación y de las salidas de emergencias, colaborando en la evacuación del centro en caso de ser preciso.
4. TEA Tenerife Espacio de las Artes designará a un responsable supervisor de la ejecución efectiva del contrato suscrito, el cual controlará y verificará que el servicio de auxiliares se desarrolla acorde a los términos del contrato, informará de las instrucciones y demás necesidades descritas en el manual de uso de las instalaciones, así como que será el interlocutor habitual por parte de TEA hacia el adjudicatario.

2º.- Duración del contrato.-

El contrato tendrá la duración de un año, prorrogable otro año más.

3º.- Presupuesto de licitación.-

El presupuesto máximo de licitación, sin incluir el IGIC asciende a DOSCIENTOS CINCUENTA MIL EUROS 250.000€, correspondiendo al plazo de un año, más el 7% de IGIC que soportará TEA Tenerife Espacio de las Artes.

4º.- Solvencia Técnica.-

La solvencia técnica o profesional de los empresarios se apreciará teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad, lo que podrá acreditarse, según el objeto del contrato, por uno o varios de los medios siguientes:

a) Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

b) Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y la importancia de su personal directivo durante los tres últimos años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente.

5º.- Adjudicación del contrato.-

El contrato se adjudicará, mediante procedimiento abierto, tomando como base los criterios de adjudicación que se detallan a continuación:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
A) Propuesta económica	70
B) Mejoras ofertadas	30
TOTAL	100

La valoración de las ofertas se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

A) Propuesta económica:

1. Todas las ofertas serán clasificadas por orden decreciente.
2. Obtenido el orden de prelación de todas las ofertas, se asignará a la mejor oferta el máximo de los puntos correspondientes a dicho criterio.
3. A las ofertas siguientes en el orden de prelación de cada criterio se le asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la mejor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula:

Valoración: $PM - ((PO - PB) / PB) \times 100$

PM= Puntuación máxima del criterio

PO= Precio de la oferta a valorar

PB= Precio de la oferta más baja

B) Mejoras Ofertadas

Se toma en consideración las siguientes mejoras:

B.1. Bolsa de horas extras. Valorada con 15 puntos. TEA Tenerife Espacio de las Artes podrá disponer de estas horas para cubrir extraordinariamente eventos o actividades a realizar tanto en el edificio o su parcela. El número máximo de horas a ofertar será de 1.000 horas.

B.2. Formación en Primeros Auxilios. Valorada con 5 puntos. La empresa dispondrá durante las horas que de servicio en TEA Tenerife Espacio de las Artes, de al menos un trabajador con formación oficial en Primeros Auxilios y capacidad para intervenir en las situaciones en las que sea preciso. La empresa adjudicataria en caso de ofertar esta mejora, justificará la formación de sus trabajadores previamente a su incorporación en el servicio.

B.3. Formación en idiomas extranjeros del personal auxiliar. Valorada con 10 puntos. Durante las horas que la empresa preste servicio en las salas de exposiciones de TEA Tenerife Espacio de las Artes, contará con personal auxiliar con dominio en un idioma extranjero (inglés, francés, italiano o ruso), debiendo tener el nivel suficiente para prestar la atención al público en ese idioma. Se valorará con 5 puntos disponer de 1 auxiliar durante toda la jornada diaria de servicio en sala cumpliendo con los requisitos, mientras que con 10 puntos, 2 auxiliares que cumplan los requisitos de esta mejora. No entrará dentro de esta mejora los conocimientos en idiomas del coordinador de auxiliares (siendo este un requerimiento obligatorio según el apartado 13 de las condiciones relativas al servicio). La empresa adjudicataria en caso de ofertar esta mejora, justificará la formación de sus trabajadores previamente a su incorporación en el servicio.

Se valorará de la siguiente forma:

1º.- Todas las ofertas serán clasificadas por orden de mejor a peor respecto de cada uno de los criterios.

2º.- Obtenido el orden de prelación de todas las ofertas respecto de un criterio, se asignará a la mejor oferta el máximo de los puntos correspondientes a dicho criterio.

3º.- A las ofertas siguientes en el orden de prelación de cada criterio se les asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la mejor oferta.

4º.- Obtenida la puntuación de todas las ofertas respecto a cada uno de los criterios, se sumará la puntuación total de cada una de ellas, resultando seleccionada la que obtenga la mayor puntuación.

En caso de empate en la puntuación final, la adjudicación recaerá en la oferta que en su conjunto se considere más beneficiosa, teniendo en cuenta el orden de prelación de los criterios de adjudicación y la ponderación de su incidencia en la valoración de las ofertas empatadas.

Anexo 1.- UNIFORME DE LOS AUXILIARES DE SERVICIO PARA TEA

Uniforme de diario



Hombre

- Pantalón
- Polo manga corta
- Polo manga larga
- Rebeca



Mujer

- Pantalón o falda
- Polo manga corta
- Polo manga larga
- Rebeca
- Pañuelo

Uniforme de diario (desglose)

Hombre



Mujer



Algunas prendas irán marcadas con el logo de TEA

Uniforme para eventos y para el coordinador



Hombre

- Pantalón
- Camisa
- Americana
- Corbata

Mujer

- Pantalón o falda
- Camisa
- Americana
- Pañuelo