

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIO DE SERVICIO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN AL VISITANTE DE LA FUNDACIÓN PILAR I JOAN MIRÓ A MALLORCA (FPJM) (EXP. 2017-03) - PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

ÍNDICE

1. Objeto del contrato
2. Supervisión del servicio
3. Horario del servicio
4. Actos programados
5. Presupuesto máximo de licitación, justificación del mismo y valor estimado del contrato.
6. Idiomas
7. Plan de protección y primeros auxilios
8. Otras características del servicio
9. Normas de obligado cumplimiento
10. Obligaciones de la adjudicataria
11. Derechos de la adjudicataria
12. Régimen sancionador
13. Prevención de riesgos laborales
14. Modificación del contrato

1. Objeto del contrato

El servicio comprende la asistencia y atención al visitante de la Fundació Pilar i Joan Miró a Mallorca en los espacios de visita pública durante el horario de apertura al público, así como a los actos programados fuera del mismo, incluyendo inauguraciones y otros acontecimientos.

Las funciones que se han de cubrir consisten en:

- En taquilla:
 - Asistencia y atención a los visitantes en la entrada de la FPJM, proporcionando la información necesaria para realizar la visita
 - Cobro de los tickets de entrada y, en caso de solicitarse por el visitante o en caso de ser necesario, elaboración de la factura correspondiente
 - Custodiar y cuadrar la caja diariamente
 - Entregar diariamente todo lo recaudado (dinero, visas, entradas anticipadas, tickets...) más toda la documentación relativa a posibles incidencias u observaciones al Departamento de Administración o lugar señalado por dicho departamento
 - Servicio y recepción de llamadas telefónicas
 - Colaboración en los planes de emergencia
- En la tienda-librería
 - Venta de artículos
 - Recepción de mercaderías
 - Realización de inventarios
 - Custodiar y cuadrar la caja diariamente
 - Entregar diariamente todo lo recaudado (dinero, visas, entradas anticipadas, tickets...) más toda la documentación relativa a posibles incidencias u observaciones al Departamento de Administración o lugar señalado por dicho departamento
 - Colaboración en los planes de emergencia
- En el taller Sert
 - Proporcionar información a los visitantes
 - Vigilar que los visitantes no traspasen las zonas restringidas
 - Revisar los tickets de los visitantes y elaborar relaciones diarias de asistencia
 - Colaboración en los planes de emergencia
- Al taller de Son Boter



Fundació
Pilar i Joan Miró
a Mallorca

Saridakis, 29
07015 Palma
Mallorca - Illes Balears

- Proporcionar información a los visitantes
- Vigilar que los visitantes no superen las zonas restringidas
- Revisar los tickets de los visitantes y elaborar relaciones diarias de asistencia
- Colaboración en los planes de emergencia

Todo lo dispuesto en relación a las funciones a desempeñar se llevará a cabo siempre según las pautas dadas por el Departamento de Administración de la FPJM.

El personal que preste los servicios y cubra las funciones especificadas deberá tener la categoría de auxiliar de servicios.

2. Supervisión del servicio

La FPJM designará a un supervisor, que será el interlocutor con la empresa adjudicataria.

El adjudicatario tendrá que designar a una persona que la represente y tenga los debidos conocimientos de la actividad objeto de este contrato, con poderes para adoptar las resoluciones que en el momento sean necesarias.

3.- Horario del servicio

El personal adscrito al servicio tendrá que cubrir todo el horario de apertura de la FPJM:

- Horario de verano (comprendido entre los días 16/05 y 15/09)
 - Martes a Sábados laborables, de 10 a 19 horas
 - Domingos y festivos, de 10 a 15 horas
- Horario de invierno (comprendido entre los días 16/09 y 15/05)
 - Martes a Sábados laborables, de 10 a 18 horas
 - Domingos y festivos, de 10 a 15 horas

Los días 25 de diciembre (Navidad) y 1 de enero (año nuevo) no será necesario cubrir el servicio dado que la FPJM permanece cerrada. Los lunes la FPJM no tiene horario de visita para el público general.

La empresa tendrá que organizar los turnos de vacaciones de su personal, de tal forma que no afecten el normal desarrollo del servicio. Por este motivo preparará una planificación de sustitución de vacaciones a nivel individual (trabajador/a), que será comunicada por escrito a los responsables de servicio de la FPJM por parte de la empresa adjudicataria con un mes de antelación al inicio del periodo vacacional.

4.- Actos programados

Al margen de este horario, la FPJM tiene programados durante el año una serie de actos, la mayoría fuera de este horario (inauguraciones, seminarios, conferencias, proyecciones, etc.), que tendrán que contar con la presencia de una o varias personas, dependiendo del acto en concreto, para atender las necesidades de los asistentes y colaborar con el personal de seguridad (limitar zonas de acceso, etc.) durante la realización del acto.

El trabajador asignado a esta función tendrá que personarse en la FPJM como mínimo 30 minutos antes de la hora de inicio programada, y finalizará su servicio 30 minutos después de su finalización.

El supervisor nombrado por la Fundación comunicará a la empresa adjudicataria la programación de los actos para que pueda cubrir este servicio, salvo casos escasos de urgencia, donde la antelación será mínima.

Se contempla un máximo de 100 horas anuales para la cobertura de estos tipos de actos.

5. Presupuesto máximo de licitación, justificación del mismo y valor estimado del contrato

Presupuesto máximo de licitación:

	Base	IVA	Total
1 año	114.462,84€	24.037,20€	138.500,04 €
2 años	228.925,68€	48.074,39 €	277.000,07 €
2 años + prórrogas	457.851,36€	96.148,78 €	554.000,14 €

Justificación del presupuesto de licitación:

El cálculo por hora se basa en el precio de mercado actual (9,66 €) incrementado en un 20% en concepto de plus por idiomas, antigüedad del trabajador y prestación de servicios en los actos que se realicen fuera del horario de apertura al público.

Numero de días	Verano		Invierno
	Días	16/05 al 15/09	16/09 al 15/05
Martes	53	18	35
Miércoles	53	17	36
Jueves	52	17	35
Viernes	52	18	34
Sábado	52	18	34
Domingo	52	18	34
Total	314	106	208

Numero de horas			
TAQUILLA / TIENDA / TALLER SERT / TALLER SON BOTER			
VERANO		Horas diarias	Horas verano
Laborable	De 10 a 19h	9	792
Festivo	De 10 a 15h	5	90
		Total	882
INVIERNO		Horas diarias	Horas invierno
Laborable	De 10 a 18h	8	1392
Festivo	De 10 a 15h	5	170
		Total	1562
		Total anual	2444

Cálculo importes	Nº horas	Coste por hora (sin IVA)	Importe (sin IVA)
Taquilla	2444	11,59 €	28.325,96 €
Tienda	2444	11,59 €	28.325,96 €
Taller Sert	2444	11,59 €	28.325,96 €
Son Boter	2444	11,59 €	28.325,96 €
Bolsa extra de horas	100	11,59 €	1.159,00 €
Total horas	9876	Importe anual	114.462,84 €

	Nº horas	Coste por hora (con IVA)	Importe (con IVA)
Taquilla	2444	14,0239 €	34.274,41 €
Tienda	2444	14,0239 €	34.274,41 €
Taller Sert	2444	14,0239 €	34.274,41 €
Son Boter	2444	14,0239 €	34.274,41 €
Bolsa extra de horas	100	14,0239 €	1.402,39 €
Total horas	9876	Importe anual	138.500,04 €

Valor estimado del contrato:

El valor estimado del contrato asciende a la cantidad máxima de 480.743,93 € (IVA excluido), por dos años de duración del contrato + dos prórrogas anuales o por fracción o fracciones inferiores hasta alcanzar el término máximo de prórroga indicado + 10% de modificaciones previstas) y viene determinado por precios unitarios.

6. Idiomas

El personal que cubra el servicio de atención al público deberá hablar:

- catalán
- castellano
- inglés
- alemán

7. Plan de autoprotección y primeros auxilios

Dado que el personal de atención al público es el más próximo a los visitantes, tendrá que estar formado en primeros auxilios para poder actuar en caso de que se produzca una incidencia o se pongan en marcha las medidas previstas en el plan de autoprotección en caso de emergencia.

La FPJM formará al personal de atención al público en relación al plan de autoprotección y proporcionará los manuales de instrucciones de los equipos de reanimación.

La empresa adjudicataria tendrá que tener formado al personal en primeros auxilios y certificar esta formación a la FPJM antes de transcurridos los tres primeros meses de adjudicación. Además, se tendrá que hacer un recordatorio en primeros auxilios al personal con una periodicidad anual.

8. Otras características del servicio

8.1 Control presencial del personal

El personal que preste los servicios objeto del contrato tendrá que encontrarse cada día laboral de forma puntual en el lugar de trabajo y cumplir el horario establecido para su puesto de trabajo asignado y planificado por la empresa, efectuando la comunicación pertinente de su asistencia (hora de entrada y de salida).

En el caso de producirse una baja de un trabajador/a por indisposición sobrevenida, imprevista o no planificada en un día concreto, la empresa tendrá que garantizar que se recupera en el mismo día el servicio sin dejar ningún puesto de trabajo sin servicios e intentando cumplir con el número de horas mínimas establecidas, evitando atrasos o servicios inadecuados o insatisfactorios.

No se incluyen, ni se consideran dentro de las bajas por indisposición sobrevenida, aquellas licencias de personal, días personales, permiso y vacaciones, que sí permiten un conocimiento previo por parte del supervisor de la empresa y una planificación anticipada para la adecuada sustitución del titular por un suplente. En caso de producirse una baja de un operario (superior a 1 día), esta persona tendrá que ser sustituida al día siguiente por otra persona adicional hasta el alta o incorporación del titular de baja. Este personal suplente también tendrá que someterse al sistema de control presencial y de asistencia establecido.

8.2 Rotación

El personal objeto del presente contrato rotará entre los diferentes puestos de trabajo (Taquilla-Taller Sert-Tienda-Taller Son Boter) de mutuo acuerdo entre la empresa adjudicataria y la FPJM.

En el caso de la taquilla y la tienda, la FPJM se reserva el derecho de decidir la rotación o no rotación del personal, debido a la mayor responsabilidad (manejo de dinero) de estos lugares de trabajo.

8.3 Sustituciones

La empresa adjudicataria tendrá que sustituir el personal asignado para la prestación de este servicio en caso de que la FPJM así lo requiera, por entender que los servicios no se prestan correctamente, ya sea de cara a los visitantes, en los espacios restringidos u otros supuestos de importancia para la FPJM.

8.4 Uniforme

El personal tendrá que ir uniformado e identificado mediante una tarjeta que proporcionará la FPJM. Al inicio del servicio se acordará el uniforme de los trabajadores entre empresa y la adjudicataria, siendo obligación de la empresa adjudicataria tanto la confección y entrega del vestuario correspondiente como su conservación y reparación en caso de ser necesario.

El coste del uniforme será a cargo del adjudicatario.

9. Normas de obligado cumplimiento

El adjudicatario tendrá que cumplir con todas las obligaciones que le correspondan en virtud de la normativa vigente aplicable y la que pudiera entrar en vigor durante la vigencia del contrato. Se expone a título informativo y no limitativo un resumen de la normativa y legislación aplicable:

- Ley 31/95, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos, RD 39/97 de 17 de enero, RD 486/97 de 14 de abril, RD 1627/97 de 24 de octubre, RD 604/2006 de 19 de mayo y el resto de legislación reguladora sobre la materia,
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores.

10. Obligaciones de la adjudicataria

Son obligaciones de la adjudicataria las siguientes:

- Disponer de la organización técnica, económica y de personal suficiente para la adecuada realización del servicio.
- Ejercitar directamente la prestación del servicio en las condiciones contenidas en estos pliegos y en la proposición.
- Nombrar un representante debidamente acreditado que canalice las relaciones entre el adjudicatario y la FPJM.
- Llevar a cabo el servicio con los medios humanos y mecánicos establecidos en los presentes pliegos y en la proposición y ejercer la actividad de control y vigilancia, tanto en el sentido cuantitativo como de calidad.
- Responder del trabajo realizado por sus trabajadores, debiendo ejecutar el contrato a su riesgo y ventura e indemnizar por todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, salvo que sean consecuencia directa e inmediata de una orden dada por la FPJM.
- Acreditar y justificar, siempre que le sea requerido por la FPJM, el cumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales, en materia de seguridad social, etc. mediante la aportación de la documentación y comprobantes que puedan ser exigidos a la adjudicataria.
- Aportar la información que, al margen de aquello establecido en los presentes pliegos, se solicite a la adjudicataria de forma específica sobre procesos de trabajo, tareas efectuadas, tiempo invertido, constitución de equipos, sustituciones de personal.
- Entregar a la persona responsable del centro los objetos que los operarios puedan encontrar durante la realización de los trabajos o su permanencia a los espacios incluidos en el ámbito del contrato.
- La empresa adjudicataria tendrá que respetar durante la vigencia del contrato administrativo aquello establecido en normativa específica correspondiente aplicable al personal.
- La empresa adjudicataria estará obligado a presentar los informes y estudios relacionados con sus tareas que le sean solicitados por la FPJM relacionados con los trabajos a desarrollar.
- La empresa adjudicataria será responsable y dará las oportunas indicaciones a su personal para el cuidado de las instalaciones y ahorro de energía.
- Las facturas deberán ser presentadas como máximo a los 30 días siguientes a la finalización mensual del servicio, debiendo constar el detalle del servicio facturado, horario, número de horas y tarifa aplicada.
- Los trabajadores de la empresa adjudicataria han de tener un conocimiento suficiente de las instalaciones de la FPJM para poder dar información a los usuarios y participar activamente en caso de situación de emergencia o de evacuación, y conocer las normas de seguridad de la FPJM. La formación e información correspondiente se dará según lo previsto en el punto 7 de estos pliegos.
- Los trabajadores de la empresa adjudicataria asignados a los puestos de taquilla y tienda deberán conocer y utilizar los sistemas informáticos asignados a dichos puestos, dándose la formación pertinente

por parte de la FPJM con anterioridad del inicio del periodo contractual.

- Será a cargo de la empresa adjudicataria todo desajuste de caja que se produzca en la taquilla o tienda.
- En el momento de la adjudicación definitiva del contrato, la empresa contratada deberá informar de la plantilla inicial de trabajadores y su puesto, con indicación de nombre y DNI.

11. Derechos de la adjudicataria

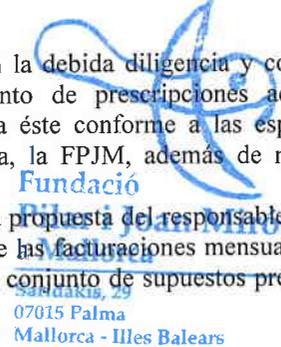
La adjudicataria, además de aquellos previstos en el TRLCSP, tendrá los siguientes derechos:

- Facilitar el acceso a las instalaciones, edificios y servicios objeto del presente contrato, así como la información que resulte necesaria o conveniente para asegurar una eficaz prestación de los mismos.
- Dotar por parte de la FPJM los lugares de trabajo con el mobiliario y medios necesarios para la adeudada prestación del servicio.
- Audiencia con carácter previo a la adopción de cualquier medida o resolución adoptada por la FPJM, en relación con la prestación del servicio, en virtud de las facultades que le confiere la normativa de aplicación y los presentes pliegos.
- Asegurar la eficacia y eficiencia de la gestión del servicio objeto del contrato. El Departamento de administración dictará las normas de régimen interior que resulten necesarias.
- Cobrar, de acuerdo con lo establecido en el cuadro anexo al pliego de cláusulas administrativas particulares, el precio fijado en el contrato.

12. Régimen sancionador

La empresa adjudicataria tendrá que prestar el servicio contratado con la debida diligencia y conforme a las condiciones previstas en el presente documento y en el documento de prescripciones administrativas particulares. Cuando la empresa adjudicataria del servicio no prestara éste conforme a las especificaciones acordadas, dando lugar a incumplimientos en la prestación contratada, la FPJM, además de no abonar los servicios no prestados, podrá imponer penalidades.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas deduciéndose de las facturaciones mensuales o sobre la garantía que se haya establecido, en su caso, sin que su cuantía, para el conjunto de supuestos previstos, pueda superar el 10 % del presupuesto del contrato.



Fundació
Pilar i Joan Miró
a Mallorca
Sant Joan, 29
07015 Palma
Mallorca - Illes Balears

En todo lo no previsto en el presente pliego, será de aplicación aquello indicado a los artículos 212, 213 y 214 del TRLCSP.

1. Por demora: 0,50 euros por cada 1.000 euros de precio, al día.
2. Por incumplimiento de la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato o por ejecución defectuosa del contrato, se establecen diferentes cuantías de penalidades en función de la gravedad del incumplimiento. Los mencionados incumplimientos se clasifican en:
 - Incumplimientos leves:
 1. Retraso en el cumplimiento del horario
 2. Buen trato personal y corrección en la comunicación con el público.
 3. No poder localizar debidamente al coordinador del servicio asignado por la empresa adjudicataria.
 4. No presentación de los partes de trabajo y su correspondiente factura en el plazo de los treinta días posteriores al mes vencido trabajado.
 - Incumplimientos graves:
 1. La ejecución incompleta de los servicios contratados por causas imputables a la empresa contratista.
 2. La inobservancia de las instrucciones dadas para la correcta ejecución del contrato, así como el incumplimiento de las frecuencias establecidas a los pliegues de prescripciones técnicas.
 3. La utilización de medios personales y/o materiales diferentes a los exigidos en los pliegos.
 4. El incumplimiento de la obligación de cubrir las bajas del personal.
 5. El incumplimiento del deber de sigilo profesional en relación a las actuaciones, informaciones o hechos de los que pudiera tener conocimiento como consecuencia del normal desarrollo de sus funciones.
 6. Trato inadecuado al cliente.

7. Por la comisión de tres o más incumplimientos leves.
 8. El incumplimiento del horario en que se tiene que efectuar el servicio.
- Incumplimientos muy graves:
 1. La no asistencia del personal para la realización de los trabajos ordinarios o extraordinarios objeto del contrato.
 2. La no ejecución de cualesquiera de los servicios contratados por causas imputables a la empresa contratista.
 3. Por la comisión de tres o más incumplimientos graves.

Las cuantías de las penas por incumplimientos se establecerán a criterio de la FPJM y no podrán ser superiores al 10% del presupuesto del contrato.

Los importes de las penas serán los siguientes:

- Por incumplimiento leve: Se podrá imponer una pena de un 1% del importe de la mensualidad por cada uno de los incumplimientos acontecidos durante el mismo mes.
- Por incumplimiento grave: Se podrá imponer una pena de un 5 % del importe de la mensualidad por cada uno de los incumplimientos acontecidos durante el mismo mes.
- Por incumplimiento muy grave: Se podrá imponer una pena de un 10 % del importe de la mensualidad por cada uno de los incumplimientos acontecidos durante el mismo mes.

En todo caso, la imposición de las penalidades no eximirá al contratista de la obligación que legalmente le incumbe en cuanto a la reparación de los defectos.

Procedimiento: Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo y se harán efectivas mediante la deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, se tengan que abonar al contratista, conforme a aquello dispuesto en el Artículo 212.8 TRLCSP.

En todo caso, no se abonarán los servicios no prestados. Para deducir el tiempo no realizado en el pago de la factura, se prorrateará el tiempo total del cómputo anual del contrato.

13. Prevención de riesgos laborales

El contratista está obligado al cumplimiento de la normativa general sobre la prevención de riesgos laborales, Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, modificada por el RD 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales y en particular, de las disposiciones sobre coordinación de actividades empresariales a que se refiere el Art.24 de la Ley 31/95 sobre Prevención de Riesgos Laborales y el RD 171/2004, de 30 de enero que desarrolla el citado artículo 24.

14. Modificación del contrato

Por la propia naturaleza del servicio, no se puede ofrecer un presupuesto cerrado, sino únicamente estimativo a partir de las proyecciones de años anteriores, por lo que se prevé un incremento anual del 10% sobre el precio de licitación, esto es, 22.892,56€ (IVA excluido).

Palma, 5 de mayo de 2017

El director de la FPJM,

Francisco Copado Carralero

La administradora de la FPJM,

Amanda Carnicero Alcover

