

4

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN EL CONCURSO PARA
LA ADJUDICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE CONTROL,
ATENCIÓN AL PÚBLICO Y MANTENIMIENTO DE LAS
SALAS DE EXPOSICIONES, MUSEOS, CENTRO DE HISTORIA Y CENTRO DE
PATRIMONIO CULTURAL**

PRIMERA.- OBJETO DEL CONCURSO

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es la contratación de una empresa para la prestación de los servicios de gestión del control y atención al público, así como del mantenimiento de las Salas de Exposiciones, Museos y Centro de Historia, dependientes del Servicio de Cultura, y Centro de Patrimonio Cultural, dependiente del Servicio de Patrimonio e Historia Cultural, que a continuación se relacionan:

SALAS DE EXPOSICIONES:

- LA LONJA
- TORREÓN FORTEA
- PALACIO DE MONTEMUZO
- CASA DE LOS MORLANES
- SALA DE EXPOSICIONES DEL MUSEO PABLO GARGALLO

MUSEOS:

- MUSEO PABLO GARGALLO
- MUSEO DEL FORO DE CAESARAUGUSTA
- MUSEO DE LAS TERMAS PÚBLICAS DE CAESARAUGUSTA
- MUSEO DEL PUERTO FLUVIAL DE CAESARAUGUSTA
- MUSEO DEL TEATRO DE CAESARAUGUSTA

**CENTRO DE HISTORIA DE
ZARAGOZA**

**CENTRO DE PATRIMONIO
CULTURAL**

La prestación de los servicios de gestión de **atención al público y mantenimiento** de las Salas de Exposiciones, Museos, Centro de Historia y Centro de Patrimonio Cultural se adjudicará a la empresa que cumpla los requisitos exigidos en el presente *Pliego de Condiciones Técnicas*.

SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE LOS ADJUDICATARIOS

La empresa licitadora que resulte adjudicataria quedará obligada a efectuar todas las labores que se requieren en el presente *Pliego de Condiciones Técnicas*, de forma tal que el servicio se preste, con el nivel y calidad adecuados, de acuerdo con los horarios y funciones que se hacen constar en este documento, asegurando el número suficiente de personas para atender las necesidades de trabajo definidas en este *Pliego* para las Salas de Exposiciones, Museos, Centro de Historia y Centro de Patrimonio Cultural, con respeto a la Normativa Laboral vigente.

El Ayuntamiento de Zaragoza podrá solicitar a la empresa que resulte adjudicataria cuantos documentos considere oportunos con vistas a asegurar el cumplimiento del conjunto de la normativa legal que afecta a la contratación de los trabajadores.

TERCERA.- CONTENIDO DE LA PRESTACIÓN

La empresa adjudicataria deberá cubrir los servicios que a continuación se relacionan, aportando los medios técnicos y humanos necesarios para hacer frente a todas y cada una de las funciones requeridas para la atención al público y mantenimiento de las Salas de Exposiciones, Museos, Centro de Historia y Centro de Patrimonio Cultural.

Servicios que deben ser proporcionados por la empresa adjudicataria :

- Gestión del control de atención al público, información, recepción y registro de número de visitantes, información personal, telefónica e informática, atención a visitantes y usuarios.
- Gestión de la venta de entradas por procedimiento manual o informático, así como de las publicaciones y/o productos depositados en cada espacio. La empresa se responsabiliza igualmente del inventario y arqueo de los bienes a su cargo. La empresa adjudicataria queda obligada a realizar los ingresos producto de las ventas en la cuenta municipal correspondiente, con la periodicidad establecida en cada espacio.
- Gestión de la visita de grupos, control y seguimiento del calendario de visitas establecido en los distintos espacios para grupos escolares, colectivos y asociaciones. La empresa adjudicataria deberá atender con los medios técnicos y el personal necesario las tareas de reservas telefónicas ó por cualquier otro medio, calendario de visitas y el control y seguimiento de las mismas.
- Puesta en marcha y supervisión del correcto funcionamiento de todos los equipos y sistemas instalados en los diferentes espacios: puertas, alarmas, iluminación, climatización, audiovisuales, equipos de intercomunicación, vigilancia por televisión con grabación de vídeo, deshumidificadores, termohigrógrafos, etc.

- Control y mantenimiento de los equipos audiovisuales, alarmas, intercomunicación y sistemas de vigilancia por televisión de los diferentes espacios.
- Control de los diferentes materiales, repuestos, herramientas, etc., de cada dependencia.
- Control del adecuado comportamiento de los visitantes.

En caso de que un tercero realice actividades aprobadas por el Ayuntamiento de Zaragoza en alguno de los espacios del presente contrato y requiera personal de atención al público y mantenimiento que deba correr a su cargo, de acuerdo con las Ordenanzas Municipales, la empresa adjudicataria correspondiente estará obligada a prestar los servicios necesarios aplicando a dicho tercero los precios unitarios que se deriven del presente contrato.

CUARTA.- PERÍODOS Y HORARIOS A CONTRATAR

El período a que hace referencia el presente pliego de condiciones tiene una duración máxima de 2 años, debiendo aplicarse en lo referido a las posibles prórrogas la normativa vigente, estableciendo en el **ANEXO I** los horarios concretos para cada uno de los espacios.

En cualquier caso, la efectividad del contrato quedará condicionada a la existencia de consignación presupuestaria suficiente en cada ejercicio.

Revisión de precios

Los precios del presente Pliego son para el primer año. Para el segundo y sus prórrogas en su caso, podrán realizarse actualizaciones de precios de acuerdo con el IPC de los doce meses anteriores.

QUINTA.- INICIO DEL CONTRATO

Se considerará como fecha de inicio del contrato la fecha de firma del mismo.

SEXTA.- IMPORTE MAXIMO ANUAL

El importe máximo anual será de **680.674,54 Euros** (IVA 18% incluido)

Se establece como precio unitario máximo:

	CONCEPTO	Precio hora Sin IVA	Precio hora Incl. IVA 18%
PA₁	Auxiliar hora diurna	10,08 Euros	11,89 Euros.
PA₂	Auxiliar hora nocturna	11,52 Euros.	13,59 Euros.
PA₃	Mantenimiento hora	15,84 Euros	18,69 Euros

Los licitadores podrán modificar el tipo establecido, mejorando a la baja los precios unitarios.

La facturación de los servicios se efectuará mensualmente, atendiendo al número de horas realizadas, según las tarifas aprobadas en el presente concurso.

El licitador deberá adoptar las medidas necesarias para el control de presencia y calidad del servicio prestado por su personal.

Presentación de la oferta económica

La oferta económica deberá presentarse de acuerdo con el modelo previsto en el **ANEXO II** del presente Pliego.

Esta licitación, desglosada por espacios y epígrafes, se ajusta a los horarios establecidos para cada espacio y reflejados en el **ANEXO I**.

SÉPTIMA.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR: SOBRE C

La documentación técnica deberá incluir:

- Memoria técnica, especificando el plan de prestación del servicio, organización del mismo, recursos y medios a utilizar, y cualquier otro aspecto que permita la adecuada valoración de la idoneidad de la propuesta.
- Estructura profesional del personal a adscribir al contrato.
- Descripción de cometidos y procedimientos previstos para cada puesto de trabajo.
- Sistema de Gestión y Control de presencia y calidad del servicio por parte de la empresa adjudicataria.
- Otras mejoras que la empresa proponga sobre lo especificado en el pliego de condiciones.

OCTAVA.- CRITERIOS A TENER EN CUENTA PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

Los criterios a tener en cuenta para la adjudicación del contrato son los que se detallan a continuación, con arreglo a la ponderación que se indica, y se aplicarán en la forma siguiente:

A) Criterios no cuantificables de forma automática o dependientes de un juicio de valor: Hasta un máximo de 47 puntos. Se valorarán en este apartado los siguientes datos:

1. Oferta técnica, hasta 42 puntos, en la que se recoja la propuesta de organización del servicio, respetando siempre el mínimo establecido en el pliego de prescripciones técnicas. Se valorarán los siguientes aspectos, entre los que se distribuirán los 42 puntos asignados, de acuerdo con el siguiente detalle:

Memoria técnica .	0 a 12 puntos
Adecuación de los curriculum del personal a los servicios exigibles que se describen en el pliego de prescripciones técnicas	0 a 10 puntos.

Propuesta de cometidos y procedimientos de los diferentes puestos de trabajo asignados al contrato	0 a 10 puntos
--	----------------------

Sistema de Gestión y Control de presencia y calidad del servicio por parte de la empresa adjudicataria	0 a 10 puntos
--	----------------------

2. Mejoras, propuestas por el licitador relacionadas con el objeto del contrato: de **0 a 5 puntos**.

Se tendrán en cuenta solamente aquellas mejoras que redunden en una mejor prestación del servicio y que pudiendo ser cuantificadas económicamente no hayan sido objeto de puntuación de otros apartados de este pliego. Se dará la máxima puntuación a aquella que represente un mayor importe económico, valorándose el resto de forma proporcional. Cumplirán, no obstante, las siguientes condiciones:

- Se aportarán por las empresas todas las oportunas, sin coste alguno para la Administración.
- Las mejoras tendrán que ser explicadas de forma clara y concisa y valoradas económicamente. Dicha valoración, así como la claridad expositiva, servirán para una más adecuada ponderación por el órgano de contratación, el cual podrá, no obstante, separarse de la valoración ofrecida por la empresa en función de sus propias consideraciones hacia el valor no sólo económico de las mejoras.
- Las mejoras no valoradas económicamente no serán tenidas en cuenta para la valoración, si bien serán exigidas a la empresa adjudicataria.

B) Criterios cuantificables de forma automática: hasta 53 puntos, distribuidos como a continuación se indica

1. Oferta económica , hasta **50 puntos**.

Ponderación de los distintos precios:

- **PA₁** Auxiliar hora diurna: 90%
- **PA₂** Auxiliar hora nocturna: 5%
- **PA₃** Mantenimiento hora: 5%

Para la baremación de las distintas ofertas económicas se procederá a realizar la media ponderada de los precios unitarios de cada oferta.

Corresponderá la puntuación máxima a la mejor oferta económica presentada, atribuyendo la puntuación al resto de ofertas en proporción inversa a esta primera oferta. Se aplicará la fórmula de valoración: $P = (50 \times \min) / Of$, donde **P** es la puntuación obtenida; **min** es la oferta mínima y **Of** la oferta correspondiente al licitador que se valora.

2. Por acreditar estar en posesión del certificado de calidad ISO 9001-2008, 3 puntos

Porcentaje para presumir las bajas como temerarias.

Dado que el precio ofertado es uno de los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación, y de conformidad con lo previsto en el artículo 136, apartado 2 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, se considerará, en principio, como desproporcionada o temeraria la baja de toda proposición **cuyo porcentaje exceda en 10 unidades porcentuales** a la media aritmética de las ofertas presentadas.

NOVENA.- EXCESO O DEFECTO DEL MARCO DEL SERVICIO

El Ayuntamiento de Zaragoza a través del Servicio de Cultura, si las necesidades derivadas del funcionamiento de las instalaciones objeto del presente *Pliego de Condiciones Técnicas* lo requieren, podrá ordenar a la empresa adjudicataria la disminución o aumento de jornada prevista en el **ANEXO I**.

En caso de que, por cualquier circunstancia, el cómputo total de horas realmente trabajadas fuera inferior al previsto, de acuerdo con la cláusula **CUARTA y ANEXO I** del presente *Pliego de Condiciones Técnicas*, el Servicio de Cultura podrá practicar la estricta minoración, sin que el adjudicatario tenga derecho a indemnización alguna.

La disminución de servicios o espacios previstos no dará derecho a ningún tipo de indemnización a las empresas adjudicatarias.

DÉCIMA.- DIRECCIÓN

La dirección, control y seguimiento de las labores objeto de la contratación se atribuyen a la empresa adjudicataria, con la supervisión del Servicio de Cultura, que podrá adoptar las medidas pertinentes que resulten necesarias con vistas a la correcta utilización de las instalaciones objeto del presente *Pliego de Condiciones Técnicas*, aún cuando ello conlleve modificaciones de horario y obligaciones específicas señaladas en el presente *Pliego de Condiciones Técnicas*, siempre que se comunique a la empresa adjudicataria con 24 horas de antelación.

Las empresas adjudicatarias deberán designar una persona que le represente en sus relaciones con el Servicio de Cultura, con quien se substanciarán todos los trámites y órdenes de carácter general y específico.

DECIMOPRIMERA.- RESPONSABILIDADES

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

Así mismo, el adjudicatario será responsable de los daños que pudieran causarse a terceras personas y en especial a los usuarios, como consecuencia de la negligencia o culpa del personal de su plantilla en el desarrollo de sus funciones. El adjudicatario deberá suscribir la correspondiente póliza cobertora del riesgo.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de toda sustracción o desajuste en el número de ejemplares de catálogos y publicaciones, objetos y cualesquiera otros productos y materiales

que se destinen a la venta en las instalaciones objeto del presente *Pliego de Condiciones Técnicas*, así como en los desajustes en el arqueo y balances de cuentas que de esta operación resulte. La responsabilidad de la empresa adjudicataria le obligará a corregir tales desajustes al finalizar cada exposición en las salas de exposiciones y al finalizar el período de contratación en los centros.

DECIMOSEGUNDA.- FALTAS Y SANCIONES

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones de este Pliego, así como de la oferta del adjudicatario, será considerado como falta, pudiendo el Ayuntamiento, a través de los Órganos competentes, imponer al adjudicatario las sanciones que correspondan en cada caso, incluida la resolución del contrato, conforme al procedimiento legalmente establecido y, en todo caso, previa audiencia del interesado.

A tales efectos, el adjudicatario se hace responsable ante el Ayuntamiento de todas las faltas que puedan ser cometidas por sus empleados, así como las repercusiones a que dieran lugar.

A efectos contractuales se considerará falta penalizable toda acción u omisión del adjudicatario que suponga un quebranto de las condiciones del presente pliego.

Las faltas que pudiera cometer el adjudicatario se clasificarán, según su trascendencia, en leves, graves y muy graves, de acuerdo con los siguientes criterios:

1.- Se consideran faltas leves:

- a) La falta de uniformidad en el personal de la empresa adjudicataria.
- b) Retrasos considerados leves en la periodicidad de los trabajos o en el cumplimiento de las órdenes del Servicio de Cultura.
- c) El incumplimiento del horario de trabajo, aunque sea parcialmente, cuando no supere un 5% de las horas mensuales de servicio contratado.
- d) Todas las demás infracciones a lo establecido en el presente pliego o en la oferta del adjudicatario que no tengan la consideración de faltas graves o muy graves.

2.- Se consideran faltas graves:

- a) La acumulación de tres faltas leves en un mes, aun en el caso de que no hubiese mediado penalización.
- b) Retrasos considerados importantes en la periodicidad de los trabajos o en el cumplimiento de las órdenes del Servicio de Cultura.
- c) Efectuar los trabajos que exigen la prestación del servicio de forma incorrecta o inadecuada, con evidente repercusión en el normal funcionamiento de los espacios expositivos.
- d) La falta de medios de protección adecuados del personal en servicio, así como del equipamiento de trabajo necesario.
- e) El incumplimiento del horario de trabajo, aunque sea parcialmente, que supere un 5% de las horas mensuales de servicio contratado.
- f) El incumplimiento para con los trabajadores de las obligaciones salariales y de Seguridad Social.

3.- Se consideran faltas muy graves:

- (1)
- a) La reiteración o reincidencia, en un mismo trimestre, de tres faltas graves de la misma naturaleza, incluso en las originadas por reiteraciones en faltas leves, aún en el caso de que no hubiesen mediado penalizaciones.
 - b) Retrasos considerados graves en la periodicidad de los trabajos o en el cumplimiento de las órdenes del Servicio de Cultura.
 - c) La sistemática mala ejecución de los trabajos, advertida previamente por escrito.

4.- Cuantía de las sanciones:

- Faltas leves: Hasta 600 euros.
- Faltas graves: Hasta 1.800 euros.
- Faltas muy graves: Hasta 3.000 euros y/o resolución del contrato.

I.C. de Zaragoza, 17 de marzo 2011

EL JEFE DEL SERVICIO DE CULTURA,



Rafael Ordóñez Fernández

ANEXO I

SALAS DE EXPOSICIONES

Horas anuales de Auxiliares de Sala	6.410
Importe	76.214,70 € (IVA 18% Incluido)
Horas anuales de Mantenimiento	1.650
Importe	30.838,5 € (IVA 18% Incluido)

AUXILIARES DE SALA

SALAS DE EXPOSICIONES	Horarios	TOTAL horas diurnas	Importe Sin IVA	Importe Con IVA 18%
LA LONJA	Laborables:10-14h / 17-21h	2.828	28.506,24 €	33.624,92 €
	Festivos:10 - 14h			
	Lunes: Cerrado			
TORREÓN FORTEA	Laborables:10-14h / 17-21h	440	4.435,2 €	5.231,6 €
	Festivos:10 - 14h			
	Lunes: Cerrado			
PALACIO DE MONTEMUZO	Laborables:10-14h / 17-21h	2.180	21.974,4 €	25.920 €
	Festivos:10 - 14h			
	Lunes: Cerrado			
CASA DE LOS MORLANES	Laborables:10-14h / 17-21h	962	9.696,96 €	11.438,18 €
	Festivos:10 - 14h			
	Lunes: Cerrado			
	TOTAL	6.410	64.612,8 €	76.214,70 €€

MANTENIMIENTO

SALAS DE EXPOSICIONES	Horarios	TOTAL horas diurnas	Importe Sin IVA	Importe Con IVA 18%
	Laborables:10-14h / 17-21h	1.650	26.136 €	30.838,5 €
	Festivos:10 - 14h			
	Lunes: Cerrado			
	TOTAL	1.650	26.136 €	30.838,5 €

MUSEOS

Horas anuales de Auxiliares de Sala	35.037
Importe	416.590,11 € (IVA 18% Incluido)

AUXILIARES DE SALA

MUSEOS	Horarios	Total Horas Diurnas	Importe Sin IVA	Importe Con IVA 18%
MUSEO DEL FORO DE CAESARAU-GUSTA	Martes a sábado y festivos: 9 a 21h Domingos: 9 a 14h Lunes:Cerrado	4043	40.753,44 €	48.071,27 €
MUSEO DE LAS TERMAS DE CAESARAUGUSTA	Martes a sábado y festivos: 9 a 21h Domingos: 9 a 14h Lunes:Cerrado	4061	40.934,88 €	48.285,29 €
MUSEO DEL PUERTO FLUVIAL DE CAESARAUGUSTA	Martes a sábado y festivos: 9 a 21h Domingos:9 a 14h Lunes:Cerrado	2058	20.744,64 €	24.469,62 €
MUSEO DEL TEATRO DE CAESARAUGUSTA	Martes a sábado y festivos: 9 a 21h Domingos: 9 a 14h Lunes:Cerrado	11600	116.928 €	137.924 €
MUSEO PABLO GARGALLO	Martes a sábado y festivos: 9 a 21h Domingos: 9 a 14h Lunes:Cerrado	13.275	133.812 €	157.839,75 €
	TOTAL	35.037	353.172,96 €	416.590,11 €

CENTRO DE HISTORIA

Horas anuales de Auxiliares de Sala	10.800
Importe	128. 412 € (IVA 18% Incluido)

AUXILIARES DE SALA

	Horarios	TOTAL horas diurnas	Importe Sin IVA	Importe Con IVA 18%
C.H.Z.	Martes a sábado:10 a 14 h y 17 a 21 h Festivos:10 - 14h Lunes: Cerrado	10.800	108.864 €	128.412 €
	TOTAL	10.800	108.864	128. 412 €

CENTRO DE PATRIMONIO CULTURAL

Horas anuales de Auxiliares de Sala	2.407
Importe	28.619,23 € (IVA 18% Incluido)

AUXILIARES DE SALA

	Horarios	TOTAL horas diurnas	Importe Sin IVA	Importe Con IVA
Centro Patrimonio Cultural	Laborables: 10-14h / 17-21h	2.407	24.262,56 €	28.619,23 €
	TOTAL	2.407	24.262,56 €	28.619,23 €

RESUMEN POR EPÍGRAFES**ANEXO I.- SERVICIOS SOLICITADOS DISTRIBUIDOS POR EPÍGRAFES**

EPÍGRAFE	Nº HORAS	IMPORTE sin IVA	IMPORTE IVA incluido
SALAS DE EXPOSICIONES	6.410	64.612,8 €	76.214,70 €
MUSEOS	35.037	353.172,96 €	416.590,11 €
CENTRO DE HISTORIA	10.800	108.864 €	128.412 €
CENTRO DE PATRIMONIO CULTURAL	2.407	24.262,56 €	28.619,23 €
MANTENIMIENTO	1.650	26.136 €	30.838,5 €
TOTALES	56.304	577.048,32 €	680.674,54 €

ANEXO II

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

D, _____, vecino de _____, con domicilio en _____, calle _____, núm. _____, N.I.F. núm. _____, en nombre propio (o en representación de _____ con domicilio social en _____, y C.I.F. núm. _____) manifiesta que, enterado del anuncio publicado en el Boletín Oficial de Aragón núm. _____, de fecha _____, referente al procedimiento abierto convocado para la contratación del **SERVICIO DE CONTROL, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y MANTENIMIENTO DE LAS SALAS DE EXPOSICIONES, MUSEOS, CENTRO DE HISTORIA Y CENTRO DE PATRIMONIO CULTURAL**, y teniendo capacidad legal para ser contratista, se compromete con sujeción en un todo a los Pliegos que conoce y acepta expresamente, a tomar a su cargo dicho contrato por los siguientes precios unitarios:

	CONCEPTO	Precio hora Sin IVA	Precio hora Incl. IVA 18%
PA ₁	Auxiliar hora diurna		
PA ₂	Auxiliar hora nocturna		
PA ₃	Mantenimiento hora		

(fecha y firma del proponente)