

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE LAS VISITAS E INVITADOS DE LA SOCIEDAD MERCANTIL, CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA.

- Expediente 2407OB06-

1. OBJETO

Servicio de asistencia y acompañamiento de las visitas e invitados que asistan a los acontecimientos que la CCMA organice en sus instalaciones o en cualquier otro lugar.

2. REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Los licitadores tienen que tener la capacidad de asumir los encargos de la CCMA, SA y adaptarse en todo momento a sus necesidades, de acuerdo con las condiciones establecidas en este pliego.

El adjudicatario no podrá rechazar ningún pedido que se ajuste a las condiciones establecidas en este pliego

El servicio prestado por el adjudicatario se adecuará a las instrucciones y a los criterios establecidos por el departamento de Relaciones Públicas y Protocolo de 3cat, de los cuales se facilitará toda la información necesaria.

El adjudicatario tendrá que disponer del equipo profesional necesario para atender la prestación del servicio y prepararlo para cumplir, en forma y procedimientos, el objeto del contrato.

3. INTERLOCUCIÓN

El adjudicatario nombrará un/una coordinador/a de servicio que será el único interlocutor válido entre el responsable de la CCMA, SA y la empresa adjudicataria. Será responsabilidad del/de la coordinador/a transmitir las instrucciones pertinentes a las personas de su equipo.

Los azafatos y azafatas prestarán sus servicios siguiendo las instrucciones del coordinador/a designado por el adjudicatario, sin que les esté permitido atender órdenes de trabajo impartidas directamente por personas vinculadas laboralmente a la CCMA,SA que estén fuera de la operativa habitual establecida con el/la coordinador/a.

4. OPERATIVA Y COORDINACIÓN

La coordinación del servicio tendrá que estar de forma habitual y continuada in situ, coordinando su propio personal en las instalaciones de 3cat.

La coordinación se encargará de:

- Selección, formación y seguimiento del equipo de visitas y de invitados.

- Planificación del equipo.
- Elaboración de presupuestos de los servicios.
- Asistencia y apoyo a los servicios que sean necesarios para garantizar el buen funcionamiento.
- Atención a las visitas guiadas protocolarias y/o de carácter profesional.
- Preparación de los obsequios que los azafatos/azafatas tengan que entregar a las visitas guiadas o a los invitados, así como, los pedidos hechos por los diferentes departamentos de 3cat.
- Control del stock de los obsequios del departamento de Relaciones Públicas.

El responsable de 3cat facilitará al/a la coordinador/a designado/a por la empresa adjudicataria las necesidades de los servicios previstos con la suficiente antelación para que este/a pueda realizar una correcta planificación.

La CCMA, SA podrá solicitar servicios hasta 12 horas antes de su prestación sin ningún coste añadido.

En caso de necesidad, se podrán pedir servicios con un plazo de ejecución inferior a las 12 horas, que serán de obligado cumplimiento; pero facturados con un incremento del 20% sobre el coste estándar del servicio solicitado.

5. TIPO DE SERVICIOS:

A- Servicios Generales

- Dinamizar grupos de interés con respecto a 3Cat y sus submarcas.
- Gestionar visitas personalizadas a las instalaciones.
- Preparar Talleres con escolares en las visitas a 3Cat.

B- Servicio de atención a invitados

- Visitas a programas de 3Cat.
- Actas y acontecimientos de 3Cat y sus submarcas.

C- Servicios de protocolo

- Planificación y ejecución de acontecimientos como recepciones, inauguraciones, actas, entre otros.
- Apoyo a RRPP para la ejecución de los actos que determine 3Cat.
- Redacción y envío de invitaciones oficiales, comunicados, y otros documentos relacionados con los acontecimientos cuando el dpto. de RRPP lo considere.

D- Servicios urgentes

- Se considerará servicio urgente cualquiera de los anteriores servicios que no se hayan pedido con una antelación de 12 h.

6. ESPACIO DE TRABAJO

La CCMA, SA proporcionará un espacio adecuado en sus instalaciones para la ubicación del/de la coordinador/a, donde tendrá que constar la rotulación pertinente que permita identificar el espacio como servicio externo. Esta identificación será responsabilidad de la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria pagará a la CCMA, SA un importe mensual por el alquiler del espacio.

Es responsabilidad de la empresa contratada mantener este espacio en condiciones, tanto de orden, como de mantenimiento de maquinaria. La reparación de cualquier desperfecto que sufra este equipamiento, atribuible a un mal uso, irá a cargo del adjudicatario.

7. EQUIPO PROFESIONAL

De acuerdo con la experiencia previa de este servicio, la CCMA, SA considera adecuado asignar un equipo de 15 profesionales, incluyendo al/a la coordinador/a, que serán los encargados de realizar los diferentes encargos de servicio.

El/la coordinador/a tendrá que tener formación en protocolo y una experiencia mínima de un año en gestión de equipos y de dos años en visitas guiadas.

Los profesionales propuestos tendrán que acreditar el nivel C de catalán, tener una correcta dicción en esta lengua y tener un amplio conocimiento de la cultura general y de la actualidad, así como del ámbito de trabajo de los medios de comunicación.

Para garantizar una buena ejecución del servicio es necesario que un mínimo de tres personas de las propuestas entiendan y hablen correctamente la lengua inglesa y que una persona entienda y hable correctamente la lengua francesa.

Las empresas licitadoras tendrán que acreditar que todos los miembros propuestos tienen un mínimo de experiencia de 12 meses realizando servicios similares al objeto del contrato.

En todo momento este personal asignado deberá actuar con la cortesía y corrección debidas por su trabajo.

En caso de que el adjudicatario debiera cambiar el equipo humano propuesto, su sustitución, en cualquier caso, no podrá ser de inferior calidad o capacidad.

Considerando las necesidades del servicio, en caso de baja de algún miembro del equipo la sustitución debe efectuarse en el tiempo y la forma que minimice el impacto en el servicio requerido sin coste adicional alguno. Habrá que informar a la CCMA,SA de esta sustitución.

8. IDENTIFICACIÓN Y MEDIOS MATERIALES DEL PERSONAL

El adjudicatario facilitará a sus trabajadores los uniformes y ropa de trabajo adecuada, con el visto bueno de la CCMA, SA para las funciones a realizar y deberá equiparlos con las herramientas y utensilios necesarios para el desarrollo de las tareas asignadas (teléfono móvil , agenda, placas identificativas, etc.).

Por lo que respecta a los uniformes, para evitar incidencias en el servicio, será obligatorio por parte del adjudicatario facilitar al personal destinado a la ejecución del servicio un mínimo de dos equipaciones completas.

Los gastos de tintorería y reposición del vestuario correrán a cargo del adjudicatario.

9. VIGILANCIA, SUPERVISIÓN Y AUDITORÍAS DE SERVICIO

El coordinador/a del servicio por parte del adjudicatario informará trimestralmente del desarrollo del servicio al responsable del servicio por parte de la CCMA,SA.

El responsable del servicio por parte de la CCMA, SA supervisará el servicio de forma continua y podrá solicitar informes puntuales sobre el desarrollo del servicio o sobre las incidencias producidas.

Todas las incidencias que puedan surgir en la ejecución del contrato se resolverán en las reuniones periódicas entre el responsable designado por la CCMA, SA y el responsable designado por la empresa adjudicataria.

En caso de necesidad, la CCMA, SA requerirá a la empresa adjudicataria realizar un mínimo de una reunión quincenal con los responsables del proyecto para analizar la evolución del mismo. El coste de estos desplazamientos correrán a cargo del adjudicatario.

10. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Los azafatos y azafatas podrán prestar sus servicios en las diversas instalaciones de la CCMA, SA.

En el caso de actos fuera de las instalaciones de la CCMA, SA sólo se podrá solicitar el pago de kilometraje si están fuera del radio del área metropolitana de Barcelona. En actos fuera de este radio el kilometraje se contará tomando como punto de salida las instalaciones de la CCMA, SA en Sant Joan Despí.

11. PENALIZACIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO:

La CCMA, SA penalizará con un descuento el 10% del importe de la factura de aquellos servicios que carezcan de los estándares de calidad considerados imprescindibles para prestar el servicio. Se considerará que no se cumplen los estándares de calidad los siguientes hechos:

- La falta de puntualidad.
- La atención indebida.

La CCMA, SA deberá informar previamente y de forma justificada la aplicación de las penalizaciones al adjudicatario. Si el adjudicatario es penalizado durante una anualidad hasta en 6 veces el contrato quedará automáticamente resuelto. El adjudicatario tendrá que garantizar en todo momento la estabilidad y continuidad del servicio y procurará la mínima rotación del personal asignado. Asimismo, la CCMA, SA se reserva el derecho de solicitar al adjudicatario, motivadamente, la sustitución del personal asignado al servicio. El adjudicatario deberá prestar el servicio en todo momento de acuerdo al modelo de competencia acreditado.

12. BONIFICACIONES DEL SERVICIO

La CCMA, SA, pagará bonificaciones adicionales al importe del contrato por el cumplimiento del objetivo que se detalla. La medida y valoración de cada indicador de cumplimiento del objetivo descrito en el punto 13.1 se realizará semestralmente, tomando como referencia el semestre anterior. El pago de la bonificación

correspondiente, en su caso, se realizará con la misma periodicidad que los pagos por el servicio.

12.1. Bonificación por estabilidad del equipo y la coordinación

Importe: Hasta el 3% del importe semestral del período analizado.

Objetivo:

- Evitar pérdida de calidad del servicio debida a la carencia de experiencia del personal en el servicio prestado en la CCMA, SA.

Medida:

- Estabilidad del 90% del equipo propuesto Hasta el 1'5% del importe semestral del servicio.
- Estabilidad del 85% del equipo propuesto Hasta 0,5% del importe semestral del servicio.
- Estabilidad del coordinador del equipo Hasta 1,5% del importe semestral del servicio.

De cara a valorar la estabilidad del equipo de trabajo no se tendrán en cuenta las bajas que se realicen a petición de la CCMA, SA.

13. FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

A la finalización del contrato, bien sea del período inicial o de cualquiera de prórrogas previstas, si la empresa adjudicataria no sigue prestando el servicio deberá hacer un traspaso ordenado del mismo al nuevo adjudicatario durante un período de 7 días. Durante este período el adjudicatario entrante y el saliente compartirán las tareas de asistencia y acompañamiento de las visitas e invitados con el fin de adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar correctamente el servicio.

Sant Joan Despí, Julio de 2024