

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD DE LA FUNDACIÓN MUSEO DE BELLAS ARTES DE BILBAO-BILBOKO ARTE EDERREN MUSEOA FUNDAZIOA

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	2
2. MARCO JURÍDICO APLICABLE A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS	2-3
3. PROCESOS QUE COMPRENDE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3-6
4. ALCANCE	6
5. PERIODO CONTRACTUAL	6-7
6. ASISTENCIA TÉCNICA	7
7. PROPUESTA TÉCNICA	7-8
8. RESPONSABILIDAD SOBRE EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS	8
9. MEDIOS DE SEGURIDAD	8
10. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA	8-9
11. OTRAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATISTA	9-10
12. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10-12
13. PERIODOS VACACIONALES Y AUSENCIAS	12
14. MEDIOS MATERIALES	12
15. PLAN DE FORMACIÓN	12-13
16. CALIDAD DEL SERVICIO	13
17. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS	13
18. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO	14
ANEXO I - PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO DE SEGURIDAD	15

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD DE LA FUNDACIÓN MUSEO DE BELLAS ARTES DE BILBAO – BILBOKO ARTE EDERREN MUSEOA FUNDAZIOA

1. OBJETO DEL CONTRATO

Con carácter enunciativo y no limitativo, es objeto del contrato regular y definir las condiciones técnicas que han de regir en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad en las instalaciones del Museo de Bellas Artes de Bilbao.

2. MARCO JURÍDICO APLICABLE A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

Los servicios contratados a la empresa adjudicataria deberán prestarse con arreglo a lo previsto en el presente pliego de prescripciones técnicas, y con aplicación de la normativa específica que regula las materias objeto del presente contrato, y las misiones que sean encomendadas por el museo, con arreglo a la siguiente normativa en particular:

- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana Modificada por L.O. 4/1997, de 4 de agosto, y Ley 10/1999, de 29 de diciembre, por la L.O. 7/2006, de 21 de noviembre, y por la L.O. 3/2013, de 20 de junio.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.
- Real Decreto 1778/1994, de 5 de agosto, sobre procedimiento de autorizaciones.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, aprobatorio del Reglamento de Seguridad Privada. Corrección de errores, B.O.E. 24.01.95, n.º 20. Modificado por el Real Decreto 938/1997, de 20 de junio, por el Real Decreto 1123/2001, de 19 de octubre, y por Real Decreto 277/2005, de 11 de marzo.
- Instrucción 1/96, de 1 de marzo, de la Agencia de Protección de Datos sobre ficheros automatizados en controles de accesos a edificios.
- Resolución de 12 de abril de 1996, de la Secretaría de Estado de Interior, por la que se determinan los servicios mínimos.
- Decreto 309/1996, de 24 de diciembre, del Gobierno Vasco, sobre competencias de la Comunidad Autónoma en materia de Seguridad Privada.
- Real Decreto 938/1997, de 20 de junio, por el que se completa la regulación de los requisitos de autorización de empresas de seguridad y los de habilitación del personal de seguridad privada (Corrección de errores B.O.E. 163, de 9 de julio de 1997).
- Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, sobre utilización de videocámaras por los Cuerpos de Seguridad en lugares públicos. Disposición Adicional 9.ª sobre ámbito de la seguridad privada.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan datos de carácter personal.

- Real Decreto 1123/2001, de 19 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 524/2002, de 14 de junio, sobre servicios esenciales de seguridad privada en caso de huelga.
- Ley 2/1985, sobre Protección Civil, Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Orden 318/2011, de 1 de febrero, sobre personal de seguridad privada.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales B.O.E. n.º 27, 31-01-2004.
- Normas de Seguridad Física, Seguridad de Personas y Colectivos. Normas de Seguridad y Salud Laboral.
- Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
- Convenio colectivo estatal de empresas de seguridad en vigor.

En lo no previsto en las presentes condiciones, se estará a lo dispuesto en las Disposiciones Legales que regulan la contratación del sector público, reservándose el museo la interpretación de estos pliegos, cuya aceptación por las empresas licitadoras se entenderá expresada por el hecho de concurrir a esta licitación.

Para la correcta prestación del servicio de seguridad y vigilancia, la empresa de seguridad debe contar con la correspondiente autorización administrativa mediante su inscripción en el Registro General de Empresas de Seguridad del Ministerio del Interior o, en su caso, Departamento de Interior del Gobierno Vasco y contar con los medios humanos, de formación, financieros, materiales y técnicos necesarios.

Asimismo, además de la normativa vigente en el momento de la adjudicación del contrato, será de obligado cumplimiento aquella que pudiera entrar en vigor durante el periodo de vigencia del contrato.

3. PROCESOS QUE COMPRENDE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Con carácter general, los servicios consisten en ejercer la vigilancia y protección de los bienes muebles e inmuebles, así como de las personas que se encuentran en ellos, realizando para ello las acciones disuasorias necesarias para evitar posibles actos delictivos o alteraciones del orden. El desempeño de las funciones de estos servicios que impliquen contacto con visitantes se realizará siempre con una actitud positiva, buena educación, amabilidad y siguiendo los criterios establecidos en el manual de acogida y operativa del servicio. En el supuesto de que alguna persona del equipo no responda a este requerimiento deberá ser inmediatamente sustituido por otra.

A continuación, y sin ser exhaustivos, figuran los principales cometidos que deberán desempeñar las y los vigilantes de seguridad, en los distintos puestos o procesos y con sujeción, en todo caso, a las necesidades precisas del museo. Dicha prestación se divide en cuatro tipos de servicio netamente diferenciados y con las siguientes funciones y responsabilidades inherentes a cada uno:

3.1 SERVICIO DE SEGURIDAD ARMADO EN CENTRO DE CONTROL

- Este puesto conlleva la jefatura de equipo de todo el servicio.
- Manejo de los equipos informáticos de vigilancia centralizados o complementarios por CCTV y otro tipo de sistemas electrónicos de seguridad que existan.
- Detectar intrusiones o impedir la estancia de personas no autorizadas en el museo, cuando este se encuentre cerrado al público.
- Vigilar y controlar, mediante los sistemas a su disposición, los accesos a edificios y dependencias, incluyendo entradas de público.
- Protección y vigilancia de carácter general de dependencias interiores, incluidas las salas de exposiciones y custodia de integridad de los bienes.
- Comunicación inmediata a la persona responsable del servicio en ese turno (supervisor/a o responsable del museo) de toda incidencia que suponga un riesgo para la seguridad de personas u objetos.
- Impedir el ejercicio de actividades ilegales o no autorizadas en las zonas exteriores pertenecientes al museo.
- Impedir el acceso a personas carentes de órdenes de trabajo o visitas no autorizadas.
- Custodia de llaves y entrega de las mismas a las personas autorizadas, durante los horarios preestablecidos.
- Confección de los partes diarios de incidencias según los modelos que establezca el Departamento de Seguridad del museo.

3.2 SERVICIO DE SEGURIDAD ARMADO EN ACCESO AL MUSEO Y RONDAS NOCTURNAS

- Impedir el acceso a personas carentes de órdenes de trabajo o visitas no autorizadas.
- Vigilar y controlar los accesos a edificios y dependencias, incluyendo entradas de público.
- Cierre de los locales tras los horarios de admisión de público.
- Custodia de las llaves de su zona y entrega de las mismas a las personas autorizadas, durante los horarios preestablecidos.
- Confección de los partes diarios de incidencias según los modelos que establezca el Departamento de Seguridad del museo.
- Prestación del servicio administrativo de control para las dependencias que se indiquen, consistente en la revisión de documentación, control de identidad de los visitantes, entrega a estos del distintivo de identificación, su recogida, fichaje manual y acompañamiento si es preciso.
- Comunicación inmediata al Centro de Control de toda incidencia que suponga un riesgo para la seguridad de personas u objetos.
- Preparación de la apertura diaria del museo: apertura de puertas, colocación de letreros u otros elementos que favorezcan la organización de las colas de espera, revisión de programas de visitas en grupo y revisión del cierre de galerías con las y los supervisora/es de seguridad.
- Intervención en la prevención y extinción de incendios, inundaciones, o cualquier otro tipo de siniestro. Manejo de extintores y equipos de lucha contra incendios.

- Fuera del horario de apertura al público, vigilancia y ronda por los espacios del edificio en cualquiera de sus ubicaciones. Coincidiendo con las rondas, comprobarán de forma visual el estado de las instalaciones relacionadas con la seguridad, comunicando al Centro de Control las anomalías observadas. Dejará constancia por escrito de las anomalías detectadas, cumplimentando el documento habilitado para tal efecto.

3.3 SERVICIO DE SEGURIDAD SIN ARMA EN SALAS DE EXPOSICIÓN Y ACCESOS RESTRINGIDOS

- Custodia y mantenimiento de la seguridad de las obras de arte que se incorporen al museo con motivo de cambios de exposición, hasta la inauguración y durante su exhibición, así como movimientos posteriores de entrada y salida de obras. Se impedirá la salida de obras sin previa notificación mediante el documento establecido en el plan de seguridad.
- Mantener el debido orden en las instalaciones, controlando las conductas antisociales y garantizando la seguridad de las y los visitantes.
- En la zona de control de acceso, impedir el acceso a personas carentes de órdenes de trabajo o visitas no autorizadas.
- Revisar y chequear las instalaciones de seguridad, mecanismos de alarma y medios de detección y extinción de incendios con la periodicidad que se indique en el plan de seguridad del museo.
- Vigilancia y ronda por los espacios del edificio en cualquiera de sus ubicaciones. Coincidiendo con las rondas, comprobarán de forma visual el estado de las instalaciones relacionadas con la seguridad, comunicando al Centro de Control las anomalías observadas. Protección y vigilancia de carácter general de dependencias interiores, incluidas las salas de exposiciones y custodia de la integridad de los bienes. El y/o la vigilante dejará constancia por escrito de las anomalías detectadas, cumplimentando el documento habilitado para tal efecto.
- Cierre comprobación de los diferentes espacios del museo tras los horarios de admisión de público.
- Exigencia del cumplimiento de las reglas con respecto a las y los visitantes (control de acceso, contacto con las obras, etc.). Se informará de cualquier incidencia con respecto a otros aspectos.
- Regulación del flujo de visitantes en galerías, actuando de manera cortés de cara al público.
- Seguridad de las obras de arte, con vigilancia mantenida sobre las y los visitantes, para evitar daños intencionados o no intencionados. Retención de individuos que hayan producido daño a las obras o edificio hasta la llegada de los agentes de la autoridad.
- Intervención en la prevención y extinción de incendios, inundaciones, o cualquier otro tipo de siniestro.
- Prestación del servicio administrativo de control, para las dependencias que se indiquen, consistente en revisión de documentación, control de identidad de las visitas, entrega a estas del distintivo de identificación, su recogida, fichaje manual y acompañamiento si es preciso.

3.4 SERVICIO DE SEGURIDAD SIN ARMA A DEMANDA

- Protección y vigilancia de las obras de arte del museo durante su exhibición.
- Regulación, en caso necesario, del flujo de visitantes en galerías, actuando de manera cortés de cara al público.

- Seguridad de las obras de arte, con vigilancia mantenida sobre las personas visitantes, para evitar daños intencionados o no intencionados. Retención de individuos que hayan producido daño a las obras o edificio hasta la llegada de las y/o los agentes de la autoridad.
- Comunicación inmediata a la persona responsable del servicio en ese turno (coordinador u operador de Centro de Control del museo) de toda incidencia que suponga un riesgo para la seguridad de personas u objetos.

DISPOSICIONES COMUNES A LOS CUATRO TIPOS DE SERVICIO:

- Actuar de acuerdo a las especificaciones del plan de autoprotección del museo y a los procedimientos de actuación del plan de emergencia.
- Proteger a las y los clientes y al público visitante general del museo ante situaciones de conflicto o peligro, ofreciendo ayuda o primeros auxilios en casos de accidentes u otros, en cualquiera de sus espacios.
- Impedir el ejercicio de actividades ilegales o no autorizadas.
- Formación concreta en la prevención y extinción de incendios, inundaciones, o cualquier otro tipo de siniestro. Manejo de extintores y equipos de lucha contra incendios
- Colaboración con las Fuerzas del Orden de titularidad estatal, municipal o autonómica, así como con los servicios públicos (Bomberos, Cruz Roja, DYA, etc.). Colaboración en la evacuación de visitantes por cualquier causa.

Por sus características, los servicios previstos en los apartados, 3.1, 3.2 y 3.3, requieren de un alto nivel de responsabilidad y confidencialidad en cuanto a sistemas y protocolos de seguridad, al igual que una disponibilidad para la cobertura de los mismos en situaciones de vacaciones, bajas e incidencias.

Las empresas licitadoras, deberán conseguir para ello el compromiso del personal cuyos cometidos sean los indicados en dichos apartados, con el fin de asegurar la continuidad y disponibilidad del servicio o proyecto contratado con el mayor grado de calidad posible. Por ello, se valorará que la empresa oferente plasme, en la oferta presentada, los niveles de disponibilidad de las personas, así como de los equipos ofertados para el servicio.

4. ALCANCE

Todos los servicios descritos en el presente pliego se desarrollarán en las instalaciones del Museo de Bellas Artes de Bilbao, que tiene su ubicación en Museo Plaza, n.º 2, correspondiéndole el código postal 48009.

5. PERIODO CONTRACTUAL

El plazo de duración del contrato será de dos años, contados desde el día siguiente al de la fecha de su formalización, estimando el inicio del servicio el 1 de junio de 2017, y la finalización el 31 de mayo de 2019.

Existirá la posibilidad de prórroga del contrato por periodos anuales, por acuerdo mutuo entre las partes, siendo la duración del contrato, incluidas las prórrogas, de un máximo de cuatro años.

Las prórrogas se acordarán con una antelación mínima de dos meses previos a la finalización del contrato y de sus prórrogas.

Si durante el periodo de vigencia del contrato variaran las necesidades del servicio, el museo se reserva el derecho de modificar el contrato, variando el dimensionamiento del mismo.

6. ASISTENCIA TÉCNICA

a) Coordinación del servicio:

La empresa adjudicataria facilitará el organigrama jerárquico de interlocutoras o interlocutores, con medios de comunicación suficientes para la correcta coordinación del servicio.

Las empresas licitadoras deberán disponer de la adecuada asistencia técnica para la ejecución del presente contrato, así como del apoyo logístico al mismo (jefas y/o jefes de seguridad, inspectoras y/o inspectores, etc.), disponiendo, a su vez, de un plan de supervisión y de control interno.

Asimismo, deberán facilitar el nombre, teléfono de contacto y dirección, a efectos de notificaciones en Bizkaia, de la persona o delegada del seguimiento de los trabajos de vigilancia y seguridad objeto del presente contrato.

b) Dirección e inspección:

La empresa adjudicataria deberá presentar al comienzo de la ejecución del contrato una relación nominal del personal que se hará cargo de los servicios en el museo, y deberá sustituir de modo inmediato a aquel o aquella trabajador o trabajadora cuya conducta o rendimiento se considere, por parte del museo, inadecuado para la prestación del servicio.

A efectos de inspección y control, la empresa adjudicataria elaborará, por meses naturales, un cuadrante que reflejará las horas de servicios efectivamente realizadas por su personal, agrupadas por procesos diferenciados en el apartado 3 de este pliego, con un resumen de las horas totales efectivamente realizadas por cada colectivo durante el mes, que deberá coincidir con lo expresado en la correspondiente factura. En el caso de realización de servicios extraordinarios, prestados a petición del museo, figurarán separadamente por cada tipo de efectivo. Dicho cuadrante acompañará a la factura mensual.

c) Formatos de control y reporte:

Todo el personal que preste servicios en el museo, al término de su jornada laboral, deberá elaborar un parte de servicio, procedimentado para su puesto, en el que reflejará las incidencias, observaciones y sugerencias, para una mejora de la calidad del servicio.

Además de lo indicado en este punto, se deberán tener en cuenta los criterios designados de adjudicación en el P.C.A.

7. PROPUESTA TÉCNICA

Las empresas licitadoras deberán presentar un programa de trabajo o ejecución del servicio, según se establece en el artículo 8 del pliego administrativo, y deberá igualmente, contener la justificación del cumplimiento de las prescripciones técnicas fundamentales contenidas en este pliego e incluir los siguientes apartados:

- a) Fijación de los trabajos que integren la actividad o misión del servicio de vigilancia y seguridad, y, en su caso, de las operaciones más importantes constitutivas de dichos trabajos que figuran en la cláusula 3 del presente pliego de condiciones técnicas.
- b) Indicación de la tenencia de una base de comunicaciones, señalando la cobertura, frecuencia, ubicación de la emisora y de la base.

Dicha red será utilizada para realizar una comunicación rápida de la empresa con las y los vigilantes de seguridad a su cargo y de la empresa con otros organismos contemplados en la Ley, Reglamento de Seguridad, Normas y demás disposiciones sobre Protección Civil.

Se adjuntará fotocopia de la autorización vigente de la citada base de comunicaciones, emitida por la Dirección General de Telecomunicaciones.

- c) Mejoras que se ofertan en relación con la prestación del servicio.

El programa de trabajo o servicio, será documento contractual a todos los efectos y se redactará con arreglo a los apartados anteriores en un documento, al margen de otras memorias o estudios.

8. RESPONSABILIDAD SOBRE EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

Para el desarrollo del objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento el cumplimiento del servicio requerido.

En el desarrollo de los trabajos es responsabilidad de la empresa adjudicataria que su personal se atenga a toda la normativa de obligado cumplimiento que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuten tanto en sus aspectos técnicos como de seguridad e higiene. También deberá atenerse al reglamento interno del Museo de Bellas Artes de Bilbao (especialmente en lo referente a seguridad) y demás normas de funcionamiento general que emanen del órgano de contratación.

La empresa adjudicataria responderá ante los Tribunales de Justicia de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal por prestar sus servicios en el Museo de Bellas Artes de Bilbao, liberando al mismo de toda responsabilidad al respecto.

9. MEDIOS DE SEGURIDAD

La empresa adjudicataria dotará al referido personal de todos los medios de seguridad obligados por la vigente Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y su normativa complementaria, y de aquellos otros que estime necesarios.

10. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

- Será por cuenta de la empresa adjudicataria la realización de prácticas, al menos de 16 horas, para el personal de nueva incorporación en el servicio indicado en el punto 3.3. Se realizarán de uniforme y con un/a compañero/a. En el caso del servicio de Centro de Control y Accesos / Rondas, recogido en los puntos 3.1 y 3.2, estas prácticas serán al menos de 40 horas.
- La empresa adjudicataria deberá obtener del museo la aceptación de cualquier cambio que proponga en el personal. Previamente, la empresa adjudicataria deberá entregar al museo las fichas de personal en las cuales se reflejarán nombre y apellido, fotografía, número de TIP, licencia de arma, etc., así como los datos necesarios para el desempeño de las funciones que deba realizar en el servicio asignado. El

museo podrá realizar cualquier modificación cuantitativa o cualitativa que estime oportuna, en cuanto a distribución inicial del número de efectivos asignados a la vigilancia y control de dependencias e instalaciones.

- Con relación al plan de autoprotección del museo, es importante que la empresa adjudicataria forme a su personal en las particularidades del mismo.
- Para la realización de los cometidos anteriormente descritos, todo el personal de servicio deberá ir siempre uniformado, con placa de identificación, conforme a la normativa en vigor.
- El personal de la empresa adjudicataria atenderá a los cometidos específicos del museo, actuando siempre de acuerdo con las normas legales vigentes para este tipo de actividad descrita en el punto 2 de este pliego, en coordinación con el personal del Departamento de Seguridad del propio museo y con la máxima corrección en su trato con el público.
- La empresa adjudicataria será responsable del personal adscrito al servicio, así como del cumplimiento de las obligaciones y derechos dimanantes de su relación laboral con él.
- Esta responsabilidad incluye responder de aquellos desperfectos y/o pérdidas de objetos que pudieran originarse por culpa, negligencia o dolo de sus empleadas y empleados.
- A los efectos de lo establecido en el artículo 104 de la LCSP, la empresa adjudicataria deberá subrogarse como empresa empleadora en las relaciones laborales que se indican en el anexo I del presente pliego, todo ello sin perjuicio de la aplicación del correspondiente Convenio Colectivo Estatal de las empresas de seguridad para el año 2017. El incumplimiento por su parte de dichas disposiciones no implicará responsabilidad alguna para el museo.
- La empresa adjudicataria asume plena responsabilidad sobre la idoneidad técnica, legal y económica de la oferta presentada y el plan operativo definitivo que se derive de ella, para conseguir el objeto del contrato y cumplir estrictamente todas las normas aplicables.
- En la planificación y el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, es responsabilidad de la empresa adjudicataria atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a la buena práctica que, en cada momento, sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como de prevención de riesgos laborales, etc. Por ello, deberá realizar a su cargo los cursos de formación necesarios entre su personal para mantener actualizados sus conocimientos en estas materias.
- La empresa adjudicataria además de velar por la seguridad de las instalaciones, deberá prestar su colaboración al Museo de Bellas Artes de Bilbao en todas aquellas actuaciones de simulacros o situaciones reales de incendios, evacuaciones, catástrofes, etc., y aportar las herramientas y medios necesarios para dichas actuaciones.
- En caso de emergencia, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición del Museo de Bellas Artes de Bilbao la plantilla necesaria para atender y resolver de inmediato las consecuencias más urgentes derivadas de dicha emergencia.
- La empresa adjudicataria deberá justificar la efectiva contratación y hallarse al corriente del pago de las primas del seguro de responsabilidad civil en el ejercicio de su actividad por un importe mínimo de 1.500.000 euros.

11. OTRAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATISTA

- Con el fin de garantizar la prestación efectiva de los servicios contratados y la presencia ininterrumpida en los puestos asignados, la empresa contratista deberá disponer del personal de apoyo necesario para

la realización de los relevos de descanso, comidas, indisposiciones, etc., incluyendo las ausencias obligadas por mínimo que sea el periodo de duración de la misma. Dicho apoyo correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.

- La relación entre las partes firmantes de este contrato tiene carácter exclusivamente mercantil, no existiendo vínculo laboral alguno entre el museo y el personal de la empresa adjudicataria o viceversa. Por tanto, amparado en la existencia de este contrato o de su cumplimiento, el personal de la empresa adjudicataria que desarrolle y lleve a cabo los servicios indicados no podrá ser considerado ni de hecho ni de derecho empleado del Museo de Bellas Artes de Bilbao y dependerá únicamente de la dirección de la empresa adjudicataria a todos los efectos, incluidos los aspectos laborales y de seguridad.
- Trasladar a la persona responsable de seguridad del museo copia de los informes emitidos en las inspecciones realizadas por la empresa adjudicataria y otros que pudieran resultar de interés para el museo.
- Remitir al museo duplicado del ejemplar del parte de incidencias, en aquellos supuestos en los que lo acaecido en la jornada requiera ser puesto en su conocimiento.
- Informar al museo inmediatamente de cualquier hecho que se considere una amenaza para la seguridad de sus locales.
- Disponer de una delegación abierta en el Territorio Histórico de Bizkaia, con objeto de garantizar una fluidez de comunicación y de respuesta inmediata, entre el museo y la dirección de la empresa adjudicataria.
- El contrato se realizará con estricta sujeción al programa de trabajos presentado por la empresa licitadora y a lo especificado en la carátula o cuadro resumen y de los pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas particulares.

11.1 PLAN PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

12. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

12.1 HORARIO GENERAL DE APERTURA AL PÚBLICO DEL MUSEO

El horario de apertura del museo es de miércoles a lunes de 10.00 a 20.00 h, a excepción de los días 24 y 31 de diciembre, que la apertura será de 10.00 a 14.00 h, y de los días 1 de enero, 6 de enero y 25 de diciembre, que el museo permanecerá cerrado. Los martes que sean festivos el museo permanecerá abierto. Cuando un lunes o miércoles sea festivo, el museo podrá proponer de igual forma, la apertura al público del martes, día de descanso.

12.2 HORARIO Y OPERATIVO BÁSICO NECESARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- a) Servicio de seguridad en centro de control, según proceso 3.1:

- 1 puesto de vigilante de seguridad con arma en centro de control, 24 horas, 365 días al año.

Nº horas previstas PROCESO 3.1, 1er año	Diurnas Lab.	Nocturnas Lab.	Diur. Festivas	Noc. Festivas
TOTAL HORAS V.S. ARMADA/O	3.952,00	1.976,00	1.888,00	944,00

- b) Servicio de seguridad en accesos y rondas, según proceso 3.2:

- 1 puesto de vigilante de seguridad con arma en accesos y rondas, 24 horas, 365 días al año.

Nº horas previstas PROCESO 3.2, 1er año	Diurnas Lab.	Nocturnas Lab.	Diur. Festivas	Noc. Festivas
TOTAL HORAS V.S. ARMADA/O	3.952,00	1.976,00	1.888,00	944,00

Número de horas previstas para el primer año de servicio del 1 de junio de 2017 al 31 de mayo de 2018.

- c) Servicio de seguridad en salas de exposición y accesos restringidos, según proceso 3.3:

Este servicio será prestado íntegramente por personal sin arma y se divide en dos apartados:

Para la colección permanente:

- 1 puesto con un horario de 07.45 a 16.00 h todos los martes del año salvo festivos.
- 1 puesto con un horario de 08.00 a 13.00 h todos los martes del año salvo festivos.
- 1 puesto con un horario de 07.45 a 20.00 h los lunes, miércoles, jueves y viernes; y de 11.00 a 20.00 h sábados, domingos y festivos.
- 1 puesto con un horario de 10.00 a 14.00 h y de 15.00 a 20.00 h los lunes, miércoles, jueves y viernes; y de 10.00 a 20.00 h los sábados, domingos y festivos.
- 1 puesto con un horario de 10.00 a 15.00 h y de 16.00 a 20.00 h los lunes, miércoles, jueves y viernes; y de 10.00 a 20.00 h los sábados, domingos y festivos.

Este servicio es susceptible de cambio en función de la complejidad de la exposición, afluencia de público, etc.

Para la exposición temporal:

Sala BBK, con una estimación de apertura de 9 meses al año y con el siguiente horario:

- 1 puesto con un horario de 10.00 a 14.00 h y de 16.30 a 20.00 h. los lunes, miércoles, jueves y viernes, laborables.

Nº horas previstas PROCESO 3.3, 1er año	Diurnas Lab.	Nocturnas Lab.	Diur. Festivas	Noc. Festivas
TOTAL HORAS V.S. SIN ARMAS SALAS	7.748,75	0,00	3.299,00	0,00

Número de horas previstas para el primer año de servicio del 1 de junio de 2017 al 31 de mayo de 2018.

Con motivo de los cambios de la colección, tanto temporal como permanente, el servicio puede verse modificado tanto en el número de zonas a cubrir como en su horario. Dichas modificaciones deberán ser planteadas por el museo con al menos 3 días de antelación.

d) Servicio a demanda, según proceso 3.4:

Al margen del servicio básico especificado, se podrán contratar un total de 1.500 horas, con personal de la categoría indicada en el punto 3.4, con la finalidad de proveer necesidades puntuales de este tipo de servicio no contempladas en el operativo descrito, debido a cualquiera de las actividades temporales y/o extraordinarias que el museo realiza, como pueden ser inauguraciones, exposiciones temporales y/o permanentes, conferencias, eventos, etc., así como refuerzos que por parte del museo se consideren necesarios. La empresa adjudicataria estará obligada a atender estos refuerzos cuando el museo se lo solicite. Dicha solicitud se podrá realizar con una antelación mínima de 48 horas.

El museo se reserva la facultad de distribuir los efectivos y los horarios de cada puesto en función de sus propias necesidades. Las horas calculadas en este pliego para la prestación del servicio básico, así como las horas adicionales del servicio a demanda, son meramente orientativos y únicamente deberán de tenerse en cuenta para el cálculo de la propuesta económica, según consta en el anexo II, oferta económica del P.C.A. En la ejecución del contrato se abonarán solamente las horas efectivamente realizadas.

13. PERIODOS VACACIONALES Y AUSENCIAS

En caso de enfermedad, vacaciones u otras situaciones equivalentes de ausencia por parte del personal asignado al servicio, la empresa adjudicataria tomará las medidas oportunas para mantener en todo momento la calidad y cantidad del servicio, teniendo en cuenta lo indicado en el punto 3 de este pliego.

La empresa adjudicataria deberá, en todo momento, cubrir las faltas de trabajo de su personal que se produzcan por cualquier causa, notificando las sustituciones al museo en cuanto tenga conocimiento de las mismas.

14. MEDIOS MATERIALES

a) Requerimiento de uniformidad:

El personal adscrito al servicio en el museo deberá ir debidamente uniformado y su aspecto personal deberá ser cuidado en todo momento. El uniforme será por cuenta de la empresa adjudicataria.

b) Emisoras portátiles:

La empresa adjudicataria deberá proveer a sus vigilantes de emisoras portátiles para una comunicación ágil y de calidad en el desarrollo del servicio.

c) Armero:

La empresa adjudicataria deberá disponer de un armero con instalación de obra en las dependencias del museo, para el desarrollo del servicio de vigilante de seguridad con arma.

d) Resto de medios a implementar por parte de la empresa adjudicataria:

A cumplimentar por la empresa licitadora.

15. PLAN DE FORMACIÓN

Por parte de la empresa adjudicataria se formará al personal que vaya a prestar sus servicios en el museo, previamente al inicio de la prestación, sobre la finalidad, filosofía y cultura del museo, los criterios de atención a la persona usuario o visitante en general, al objeto de uniformizar los criterios de actuación a

seguir, así como cualquier otro aspecto que se estime pertinente. El personal de nueva incorporación deberá haber recibido necesariamente un curso sobre atención al público, en el que, entre otros contenidos, se trabajará sobre las fórmulas de atención personalizada y/o telefónica con las y los usuarios del museo, determinadas por el mismo. El coste de las formaciones será a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa contratista queda obligada a impartir y programar para su personal, con una periodicidad mínima anual, los cursos de formación necesarios para el mantenimiento y la mejora de los niveles de calidad de la prestación del servicio. Los cursos que se impartirán dependerán de las necesidades del servicio al museo. El coste de estos cursos será por cuenta exclusiva de la empresa contratista.

16. CALIDAD DEL SERVICIO

El museo llevará a cabo el seguimiento de la correcta realización del servicio por parte de la empresa adjudicataria. En este sentido el museo se reserva el derecho de recusar, por escrito y de forma motivada, al personal de la empresa adjudicataria que manifieste una formación insuficiente, que presente una incorrecta actitud o por cualquier otra causa sea incompatible con el correcto desarrollo del servicio. El museo se reserva, por tanto, el derecho de solicitar el cambio de la persona destinada a un servicio, en el caso de no cumplir los criterios requeridos.

17. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

La facturación de los servicios se realizará mediante abonos parciales y mensualmente consecutivos, correspondiente a los importes de cada una de las mensualidades generadas por la prestación por parte de la empresa adjudicataria del servicio, abonándose la correspondiente factura relativa a los servicios efectivamente realizados cada mes, y de conformidad en ese periodo.

Para proceder al pago a la factura será condición imprescindible la presentación por parte de la empresa adjudicataria de los documentos acreditativos del cumplimiento mensual de sus obligaciones de pago de salarios y de cotizaciones a la Seguridad Social y fiscales del personal destinado al servicio, y a lo indicado en la carátula del pliego de condiciones administrativas.

Teniendo en cuenta lo indicado en el punto 12.2. "Horario y Operativo Básico del servicio" el museo se reserva la facultad de modificar los servicios previstos por causas derivadas de su propia actividad, avisando de ello con al menos 48 horas de antelación. Igualmente se reserva la facultad de distribuir los efectivos y los horarios de cada puesto o servicio en función de sus propias necesidades derivadas de su actividad, así como la modificación del día de cierre semanal, si ello fuera aprobado por su órgano gestor, sin que ello suponga un incremento en los precios ofertados, facturándose, en todos los casos, únicamente los servicios efectivamente realizados.

18. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

- En el supuesto de que se produjeran, por cualquier causa no justificada, pérdidas de tiempo de servicio de las y los trabajadora/es de la empresa adjudicataria y las mismas superasen el 5% al mes del establecido para dicho periodo, el museo podrá reducir el pago de la facturación de dicho mes, en idéntico porcentaje al de la reducción efectiva del tiempo trabajado en el mismo con respecto al adjudicado para dicho mes.

- Será causa de resolución del contrato, el caso de que el supuesto anterior se repitiera al menos cuatro meses alternos o dos consecutivos de un mismo año.
- Se podrá resolver el contrato si se comprueba en cualquier momento por el museo la falsedad de cualquier dato o documento aportado por la empresa adjudicataria.
- En el supuesto de que el museo detectara una degradación de la calidad del servicio prestado por la empresa adjudicataria, justificada mediante informe de las personas responsables de la misma, podrán poner sanciones oportunas, valoradas en función del grado de degradación constatado y cuantificado en el informe anterior, formalizándose las mismas mediante las oportunas minoraciones en el importe de las correspondientes facturas de la empresa adjudicataria.
- Si la merma de la calidad del servicio se mantiene pese a las notificaciones remitidas a la empresa adjudicataria, solicitando la corrección del problema (trámite previo a la imposición de sanción alguna por este motivo), el museo podrá optar por la resolución del contrato con incautación de garantía, si las sanciones impuestas por este motivo alcanzaran el 20% del importe de la adjudicación.

ANEXO I

PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO DE SEGURIDAD

	Antigüedad	Servicio	Plus Actual Operador/a C. Control 12 pagas	Plus Actual Coordinador/a de Sala 12 pagas
Vigilante de Seguridad 1	25/04/1992	con arma 3.1	285,05	
Vigilante de Seguridad 2	01/01/1997	con arma 3.1	285,05	
Vigilante de Seguridad 3	05/05/1997	con arma 3.1	285,05	
Vigilante de Seguridad 4	17/10/2000	con arma 3.1	285,05	
Vigilante de Seguridad 5	01/07/2004	con arma 3.1	285,05	
Vigilante de Seguridad 6	25/01/2000	con arma 3.2		
Vigilante de Seguridad 7	28/11/2001	con arma 3.2		
Vigilante de Seguridad 8	17/06/2010	con arma 3.2		
Vigilante de Seguridad 9	29/11/2012	con arma 3.2		
Vigilante de Seguridad 10	03/06/2014	con arma 3.2		
Vigilante de Seguridad 11	20/09/1999	sin arma 3.3		186,16
Vigilante de Seguridad 12	01/07/2002	sin arma 3.3		186,16
Vigilante de Seguridad 13	19/12/2008	sin arma 3.3		186,16
Vigilante de Seguridad 14	01/06/2011	sin arma 3.3		186,16
Vigilante de Seguridad 15	29/05/2012	sin arma 3.3		186,16
Vigilante de Seguridad 16	25/10/2016	sin arma 3.3		186,16