

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE TAQUILLA Y TIENDA EN EL PARQUE DE LAS CIENCIAS**

---

## **ÍNDICE**

1. OBJETO
2. DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO Y TRABAJOS
3. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS GENERALES
4. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES
5. PRECAUCIONES A ADOPTAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y TRABAJOS INHERENTES AL MISMO
6. RECEPCIÓN
7. PLAZO DE GARANTÍA
8. SEGURIDAD E HIGIENE
9. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA
10. CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO
11. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE TAQUILLA Y TIENDA EN EL PARQUE DE LAS CIENCIAS**

---

## **1. OBJETO**

1.1. El presente Pliego de Prescripciones Técnicas, anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y parte integrante del mismo, tiene por objeto concretar las actuaciones de quien resulte adjudicatario del contrato administrativo en lo referente a la prestación del servicio y demás circunstancias de carácter técnico que afecten al desarrollo y ejecución de las prestaciones objeto de contratación. Por tanto, tales prestaciones se ejecutarán conforme a las cláusulas que ahora se establecen, sin perjuicio de las instrucciones que emita el Consorcio a través de la persona que llegue a designarse como director del contrato.

Al respecto, el Parque de las Ciencias es, en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza, el primer Museo interactivo de Ciencias, cuyo principal objetivo es acercar la cultura científica a todos los públicos. Con su creación y posterior desarrollo se pretende potenciar el derecho de todos los ciudadanos a la educación, especialmente en aspectos científicos, tecnológicos y medioambientales.

El funcionamiento diario del Museo -en el que se incluye la apertura al público, la información a los visitantes sobre las exposiciones en curso, el desarrollo de actividades formativas, ciclos de conferencias, etc.-, y la atención a las taquillas y tiendas actualmente en funcionamiento, así como de aquellos otros puntos de venta de material museístico, souvenirs, etc., que lleguen a crearse -incluyendo el control y contabilización de ventas, la realización de inventarios, control de stocks, logística de ventas por Internet (con la correspondiente adscripción de personal para la gestión de pedidos, facturación, paquetería y envíos, etc., aportando el correspondiente software compatible con el empleado por el Museo para la configuración de la tienda virtual y el hardware para su implementación), etc., todo ello en coordinación con los Servicios Económicos del Consorcio-, hace necesario contar con una empresa altamente cualificada capaz de cubrir tales necesidades teniendo en cuenta las concretas circunstancias de funcionamiento del Centro.

Por tanto, el objeto de contratación lo constituye la prestación de la asistencia necesaria para la cobertura de las necesidades descritas, en el marco del servicio público educativo cuya gestión tiene encomendada el Parque de las Ciencias.

1.2. Los licitadores deberán garantizar mediante compromiso expreso y escrito la capacidad operativa necesaria para adaptarse a las modificaciones puntuales que implique el desarrollo de la actividad propia del Centro, todo ello sin coste adicional alguno para el Consorcio.

Para la mejor elaboración de las ofertas y posterior prestación del servicio, los interesados podrán visitar las instalaciones del Parque de las Ciencias.

1.3. El Consorcio se reserva el derecho de segregar de este contrato aquellas prestaciones que estime necesarias para el mejor cumplimiento de los fines educativos que tiene encomendados, pudiendo en consecuencia cancelar la ejecución de aquéllas, teniendo en cuenta no obstante, y en todo caso, el necesario equilibrio financiero del contrato.

## **2. DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DEL SERVICIO Y TRABAJOS**

La ejecución del contrato será dirigida por la persona que a tal efecto designe la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las facultades de dirección, control y supervisión que corresponden al Consorcio, las cuales serán ejercidas por la persona designada por esta Entidad en funciones de director del contrato.

## **3. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS GENERALES**

Las prestaciones objeto del contrato se acomodarán a las siguientes prescripciones técnicas particulares, que tendrán carácter de mínimo, pudiendo en consecuencia ser mejoradas por la oferta realizada por los licitadores:

- A. La gran variabilidad de los flujos de público que se produce en este tipo de Centros museísticos hace necesaria la ejecución del contrato de tal forma que permita, a un tiempo, un alto nivel de flexibilidad y una total garantía de cobertura. Por tanto, la empresa adjudicataria deberá asegurar al Parque de las Ciencias la necesaria capacidad operativa para adaptarse a las variaciones en la demanda motivada por el desarrollo de todas las actividades de Centro en cualquiera de sus espacios - exposiciones temporales y otros eventos, nuevas ofertas, flujos estacionales, etc.-, garantizando que las necesidades estarán cubiertas todos los días en que sea necesario sin excepción. Para ello, los licitadores deberán contar con personal suficientemente capacitado para atender el servicio, respondiendo de esta circunstancia ante el Consorcio.
- B. La ejecución del contrato se desarrollará mientras permanezcan abiertas al público las instalaciones del Centro y en aquellos acontecimientos -visitas institucionales, visitas de grupos especiales, actos, conferencias, etc.- que requieran la asistencia

- del contratista. Si las necesidades de funcionamiento lo exigieran, el personal adscrito deberá permanecer en el Museo hasta la finalización del evento de que se trate. La Dirección comunicará con la suficiente antelación las actividades especiales y, en la medida de lo posible, suministrará la programación de estos eventos..
- C. En relación con el personal a adscribir a la ejecución del contrato, es imprescindible que el mismo cuente con la necesaria capacidad organizativa y dotes para la comunicación con el público, teniendo en cuenta la diversidad de público y actividades que puede acoger el Centro, así como que cuente con conocimientos acreditados de idiomas -inglés preceptivamente, francés, alemán, lenguaje de signos, etc.-, de tal manera que puedan ser atendidas de manera permanente y en cualquier momento las necesidades de todos los visitantes sin excepción. Igualmente, dicho personal contará con la capacitación profesional y técnica precisa y los conocimientos académicos y prácticos necesarios para realizar las prestaciones contratadas.
- D. Teniendo en cuenta que el Parque de las Ciencias es un centro público de carácter educativo, el personal que destine la empresa adjudicataria deberá conjugar necesariamente una alta profesionalidad con una correcta atención al público, buena presencia, discreción, diligencia, etc. La empresa adjudicataria dará las instrucciones precisas a su personal a estos efectos. En el marco de la información que sobre su actividad proporcione el Museo, será responsabilidad del adjudicatario que aquel personal cuente con la formación necesaria para el desarrollo de las prestaciones encomendadas.
- E. La actividad del personal adscrito estará supervisada por personal técnico del propio Museo, que será el encargado de comunicar al adjudicatario las necesidades, variaciones producidas y que puedan llegar a producirse, controlar las novedades en el servicio realizado, etc. Igualmente el personal adscrito, a través del responsable inmediato designado por el adjudicatario, deberá poner en conocimiento del personal técnico del Museo cualquier incidencia producida y cumplimentar los informes diarios relativos a las cuestiones que puedan surgir.
- F. En atención a las características del Parque de la Ciencias, es importante que el personal adscrito al servicio tenga la mayor estabilidad posible. A este respecto, la adjudicataria facilitará al Parque la relación detallada de este personal y de su formación académica y profesional antes de su incorporación. Este personal, una vez recibido el consentimiento de la Entidad, se acreditará como personal autorizado para el desempeño de las funciones propias del servicio. En caso de cambio o sustitución de este personal, la empresa adjudicataria pondrá en conocimiento de la dirección del contrato esta circunstancia a la mayor brevedad, responsabilizándose de que tenga una formación suficiente y adecuada, de ponerlo al corriente de sus obligaciones y de las peculiaridades del Centro y sus actividades. El Consorcio se

reserva el derecho de exigir la adscripción obligatoria por parte del adjudicatario del personal cuyas cualidades personales y profesionales mejor se adapten a las características del Museo.

- G. Queda terminantemente prohibido que el personal adscrito a la ejecución del contrato carezca de indumentaria adecuada, tanto en calidad como en cantidad, la falta de higiene o puntualidad, la presencia inadecuada, la mala conducta y cualesquiera otras circunstancias que puedan afectar al normal funcionamiento del Centro.
- H. Teniendo en cuenta que resulta de especial interés para el Consorcio que se garantice la necesaria continuidad en el desarrollo de la actividad que le es propia, contribuyendo igualmente a la más que deseable estabilidad laboral, quien resulte adjudicatario deberá asumir a su cargo al personal que a la fecha de adjudicación del contrato se encuentre adscrito a la ejecución del mismo por la actual prestataria.
- I. Dadas las características y necesidades de funcionamiento del Centro, se valorará el compromiso de disponibilidad para la completa atención de las necesidades del Museo, incluidos fines de semana, festivos, períodos vacacionales, etc., así como la flexibilidad de horarios para el desarrollo de las prestaciones objeto del contrato. Esta circunstancia deberá acreditarse por escrito.
- J. Con el doble objetivo de garantizar la respuesta inmediata tanto de su personal como de su dirección y de asegurar la imprescindible fluidez de la comunicación entre la empresa y el Parque de las Ciencias, será requisito indispensable que los licitadores y quien resulte adjudicatario tenga sede y/o delegación homologada en la ciudad de Granada o en su área metropolitana. Esta sede y/o delegación deberá mantenerse totalmente operativa durante todo el periodo de ejecución del contrato y sus posibles prórrogas.
- K. Corresponderá y será de cuenta del adjudicatario la obtención de las autorizaciones, licencias, permisos, documentos y cualquier información oficial o particular que se requiera para la realización del servicio y/o trabajos contratados, incluyendo el abono de las tasas, impuestos y precios públicos a que hubiera lugar. Así mismo, deberá asumir el importe de cualesquiera otros gastos a que hubiera lugar para la ejecución de los mismos.
- L. La empresa adjudicataria deberá comprometerse a remunerar al personal adscrito a la ejecución del contrato en función del convenio colectivo y demás normativa laboral que resulte de aplicación. Igualmente, es obligación del adjudicatario facilitar a su personal la formación necesaria para el desempeño de su trabajo, así como en relación con la normativa sobre prevención de riesgos laborales en vigor.
- M. La adjudicataria deberá disponer de un seguro de responsabilidad civil en los términos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas, así como contar con los servicios de una mutua de accidentes para su personal. Aportará, junto a cada

factura, los impresos TC-2 del personal adscrito al servicio en el Parque de las Ciencias, debiendo justificar igualmente de manera documental el cumplimiento de la vigente normativa sobre prevención y salud laboral y obligaciones tributarias. A este respecto, el Consorcio podrá recabar de manera periódica cuanta información y documentación estime pertinente.

- N. La empresa adjudicataria se obliga a prestar cuantos servicios extraordinarios o ampliaciones de servicio le sean requeridas por el Consorcio, con una antelación mínima de 24 horas. La facturación de estos servicios se realizará al mismo precio que el que resulte de la adjudicación del contrato. De la misma forma, si el Parque de las Ciencias considerase que las motivaciones o razones han variado, se reserva el derecho de reordenar o prescindir de los efectivos u horas de servicio que estimase oportunos.
- O. Ante huelgas o paros laborales de los que tenga conocimiento la empresa adjudicataria, ésta se compromete a negociar con sus empleados con la antelación suficiente los servicios mínimos de acuerdo con la normativa en vigor y las necesidades establecidas por el Consorcio. Esta Entidad abonará durante estos periodos de huelga los servicios efectivamente ejecutados.  
En caso de incumplimiento de los servicios mínimos, el Consorcio se reserva el derecho de no abonar al adjudicatario el importe correspondiente al periodo de tiempo en el que el Centro haya estado sin servicio y/o aplicar las sanciones correspondientes.
- P. El incumplimiento por el contratista de las prescripciones descritas en los apartados anteriores de esta cláusula dará lugar a la exigencia de la responsabilidad a que pueda haber lugar, sin perjuicio de la facultad de resolución del contrato que corresponde al Consorcio.

#### **4. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES**

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula anterior relativa a las prescripciones técnicas de carácter general que rigen la ejecución del contrato, se establecen las siguientes prescripciones de carácter particular:

- A. La ejecución del contrato deberá cubrir el período y días de apertura al público de las instalaciones y espacios del Centro, estando sujeta dicha ejecución a las futuras variaciones que puedan establecerse. En la página web oficial del Parque de las Ciencias se encuentra debidamente actualizada la información sobre horarios y periodos de apertura. Las modificaciones horarias serán comunicadas con la suficiente antelación por la Dirección del Centro.  
A efectos meramente indicativos, se indica que el número de horas de servicio durante 2010 fue de 14.600.

- B. A los efectos de la ejecución del contrato, el adjudicatario contemplará las previsiones oportunas a fin de que con carácter previo al periodo diario de apertura y desarrollo de actividades todo esté preparado para el desarrollo de aquél y de éstas.
- C. La ejecución del contrato implica un contacto directo con los usuarios y visitantes del Parque, la resolución de las cuestiones que puedan plantear y la atención de sus distintos requerimientos, aplicando al respecto las estrategias de comunicación más adecuadas en cada caso de tal manera que queden cubiertas sus necesidades. Esta labor se desarrollará en coordinación con el personal técnico del Parque.
- D. El contrato incluye un conjunto diverso de actividades que el adjudicatario, a través del personal adscrito, deberá realizar, tales como:
- Atención e información al público.
  - Venta de entradas.
  - Atención y venta de artículos de tiendas.
  - Entrega de documentación -trípticos, folletos, encuestas, etc.-.
  - Reposición de noticias en tableros de anuncios.
  - Control de ropas y objetos que el público deposite en consigna.
  - Mantenimiento del orden en el recinto de taquillas.
  - Atención a la megafonía del Centro. Los avisos se darán tanto en castellano como en inglés.
  - Realización del correspondiente inventario de tiendas y almacenes como mínimo dos veces al año, así como cuando sea exigido por el Consorcio.
  - Control de las necesidades de reposición de artículos de tienda.
  - Supervisar la entrada y salida de personal y objetos del recinto.
  - Asistencia al personal técnico de guardia del Museo en el desempeño de sus funciones.
  - Cuantas otras de similar o análoga naturaleza relacionadas con el objeto del contrato le sean encomendadas por la Dirección o el personal del Centro en el marco de éste.
- E. Forma parte del objeto del contrato la gestión de la logística de ventas a través de Internet, incluyendo la adscripción de personal para la gestión de pedidos, facturación, paquetería, gestión de envíos, etc., aportando el correspondiente software compatible con el empleado por el Museo para la configuración de la tienda virtual y el hardware para su puesta en marcha y funcionamiento. E, igualmente, la atención a otros medios y formas de comunicación que pueda implementar el Consorcio -“callcenter”- por ejemplo.
- F. El personal adscrito a la ejecución del contrato contará con la debida uniformidad, cuyo diseño será establecido por el Parque de las Ciencias. Será de cuenta del adjudicatario la dotación, suministro y mantenimiento de dicha uniformidad, así como de todo el material técnico -telecomunicaciones, hardware, etc.- necesario a fin de

mantener el óptimo de la actividad encomendada y la permanente comunicación con el personal técnico del Museo.

- G. El incumplimiento por el contratista de las prescripciones descritas en los apartados anteriores de esta cláusula dará lugar a la exigencia de la responsabilidad a que pueda haber lugar, sin perjuicio de la facultad de resolución del contrato que corresponde al Consorcio.

## **5. PRECAUCIONES A ADOPTAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y LOS TRABAJOS INHERENTES AL MISMO**

El contratista adoptará, bajo su responsabilidad y sin coste adicional alguno para el Consorcio, todas las medidas necesarias para el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes o que puedan llegar a promulgarse referentes al empleo de materiales peligrosos y a la previsión de accidentes y daños a terceros -para lo que tendrá suscrita y presentará ante el Consorcio la correspondiente póliza de aseguramiento-, y seguirá las instrucciones complementarias que al respecto dicte el Consorcio a través de la Dirección o del personal a sus órdenes.

## **6. RECEPCIÓN**

Cuando así proceda en atención a la naturaleza de los trabajos, una vez finalizada la ejecución de éstos se procederá a la suscripción del informe final de recepción por parte de la Dirección de los mismos, surtiendo los efectos que se recogen en la vigente legislación de contratos de las Administraciones Públicas.

## **7. PLAZO DE GARANTÍA**

Con carácter general, y sin perjuicio de lo que particularmente se establezca para cada servicio concreto, se fija un plazo de garantía de mínimo de un (1) año desde la fecha de la recepción de la prestación de que se trate. Pasado el plazo de garantía sin haberse producido reclamación o perjuicio alguno para el Consorcio o para terceros, se procederá a la devolución de la garantía definitiva constituida por la empresa adjudicataria en su día.

## **8. SEGURIDAD E HIGIENE**

8.1. Sin perjuicio de las instrucciones y normas que el Consorcio Parque de las Ciencias pueda dictar al respecto, el adjudicatario deberá atenerse en la ejecución del contrato y en lo que sea aplicable, a las disposiciones vigentes en materia de seguridad e higiene en el trabajo, así como, en general, a cuantas disposiciones se hayan dictado o en lo sucesivo se dicten regulando las condiciones laborales de los trabajadores.

8.2. El adjudicatario deberá presentar junto con la factura de los trabajos encomendados copia de la documentación acreditativa del cumplimiento de las anteriores disposiciones



normativas, incluyendo relación nominativa del personal adscrito a la prestación del servicio. Igualmente, informará con la debida antelación de los cambios que puedan llegar a producirse en tal personal.

## **9. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA**

9.1. Durante la ejecución de las prestaciones objeto del contrato y/o actividades complementarias necesarias para su realización, el contratista será responsable de todos los daños y perjuicios, directos e indirectos, que se puedan ocasionar a cualquier persona, propiedad o servicio público y/o privado, como consecuencia de actos, omisiones o negligencia del personal a su cargo o de una deficiente organización del trabajo.

9.2. El contratista deberá proceder de manera inmediata a indemnizar y reparar de forma aceptable todos los daños ocasionados a personas, servicios y propiedades públicas y/o privadas que le sean imputables en atención a lo dispuesto tanto en el apartado anterior de esta Cláusula como en el resto de Cláusulas del presente pliego.

9.3. En todo caso, el contratista será responsable del cumplimiento de lo establecido en la legislación laboral de aplicación, así como de lo dispuesto en el Convenio Colectivo de aplicación a la actividad de que se trate.

## **10. CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

10.1. El servicio estará sometido a controles de calidad que se efectuarán de modo aleatorio cuando así lo disponga el Consorcio a través del Director del Servicio. Sin perjuicio de dichos controles, se efectuará con una periodicidad máxima cuatrimestral un control de calidad genérico sobre la prestación del servicio, de cuyo resultado se entregará copia escrita en el plazo de los 15 días naturales siguientes al Consorcio

10.2. El Director del Servicio designado por el Consorcio tendrá acceso a cualquier fase de los trabajos que se efectúen para la prestación del servicio, incluso a aquellos que se realicen fuera de las instalaciones propias del Museo, así como a las instalaciones auxiliares de cualquier tipo, y el contratista estará obligado a dar toda clase de facilidades para la inspección de las mismas.

## **11. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

11.1. La información, datos o especificaciones facilitadas por el Parque de las Ciencias al contratista y al personal a su servicio, así como a los que hayan accedido en ejecución del contrato, deberán ser considerados por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros.

11.2. El contratista y el personal a su servicio adquieren la obligación de custodiar fiel y cuidadosamente la información, documentación o datos de los que se les haga entrega para la realización de los trabajos objeto del servicio y, con ello, el compromiso de que los mismos no lleguen bajo ningún concepto a poder de personas distintas las que expresamente se indiquen por el Parque de las Ciencias. La vulneración de esta cláusula supondrá la inmediata rescisión del contrato sin derecho alguno de indemnización para el contratista, al margen de las acciones legales que el Consorcio estime conveniente adoptar.

11.3. La empresa adjudicataria resultará responsable, en su caso, de las opiniones y contenidos incluidos en el producto de que se trate, salvo en el caso de que se imponga la inserción de un determinado contenido por el propio Consorcio.

11.4. Sin perjuicio de otras responsabilidades a que pueda haber lugar, el contratista será responsable de los daños y perjuicios que del incumplimiento de las obligaciones enumeradas en esta cláusula pudieran derivarse para el Consorcio "Parque de las Ciencias" o para terceras personas.

Granada, 18 de febrero de 2011.

Pilar López Rubio  
Directora de Área de Economía