

CONDICIONES TÉCNICAS

**QUE REGIRAN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA EL
FUNCIONAMIENTO DEL MUSEO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA EN SU SEDE DE LA CORUÑA**

Ref. FECYT/SO/2016/001

25 de Enero de 2016

ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES**
- 2. OBJETO**
- 3. CARACTERÍSTICAS Y ALCANCE DEL SERVICIO**
- 4. DOCUMENTACIÓN PROPUESTA TÉCNICA**

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

La FECYT es una fundación del sector público estatal, adscrita al Ministerio de Economía y Competitividad, que persigue como fin fundacional fomentar la investigación científica de excelencia así como el desarrollo y la innovación tecnológica, necesarios para incrementar la competitividad de la industria española y la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, propiciando para ello la colaboración entre los agentes implicados en actividades de I+D+I y la difusión y comunicación de los resultados y actuaciones realizadas en investigación e innovación.

El Museo Nacional de Ciencia y Tecnología (en adelante, MUNCYT) creado por Real Decreto en junio de 1980 en la actualidad se adscribe al Ministerio de Economía y Competitividad, a través de la Secretaría de Estado de Investigación, Desarrollo e Innovación. El MUNCYT tienen como misión contribuir en la educación científica y tecnológica de la sociedad española, haciendo que esta comprenda, aprecie, utilice y desarrolle los conocimientos, actitudes y métodos de la ciencia.

La FECYT realiza una labor permanente de acercamiento de la ciencia y la innovación a la sociedad a través de actividades dirigidas a los distintos públicos. Como principal agente de la Administración General del Estado en el fomento e impulso de la cultura y divulgación científica, FECYT tiene encomendada la gestión del Museo Nacional de Ciencia y Tecnología (en adelante, MUNCYT), mediante Resolución de 9 de diciembre de 2010, de la Secretaría de Estado de Investigación.

Las prioridades que el propio MUNCYT establece en su actividad pública son promover la opinión científica y el espíritu crítico, poner en valor el patrimonio científico y tecnológico, constituirse en escaparate de la ciencia española, mostrar compromiso social y reforzar el servicio público en el ámbito nacional.

En este contexto, se requiere la selección y contratación de una entidad que realice un servicio de atención al público para el funcionamiento del Museo Nacional de Ciencia y Tecnología en su sede de La Coruña.

2. OBJETO

El objeto del presente documento es fijar las condiciones técnicas que regirán la selección y contratación de la ejecución del servicio de atención al público para el funcionamiento del Museo Nacional de Ciencia y Tecnología en su sede de La Coruña.

3. CARACTERÍSTICAS Y ALCANCE DEL SERVICIO

3.1. Lugar de prestación del servicio

La prestación del servicio se llevará a cabo en las instalaciones del Museo Nacional de Ciencia y Tecnología en su sede de A Coruña, sita en la Plaza del Museo Nacional nº1, 15011 A Coruña. No obstante, con carácter excepcional el servicio podrá prestarse como apoyo a la participación del MUNCYT en actividades de divulgación científica fuera de su sede (p.e. ferias de ciencia, encuentros científicos, formación para educadores, etc.) en lugares y espacios a determinar, siempre preavisando con una antelación mínima de 15 días y circunscribiéndose al ámbito territorial de la Comunidad de Galicia.

El edificio cuenta con los siguientes espacios:

- Hall de entrada
- Espacios expositivos permanentes y temporales
- Nanoespacio
- Salón de Actos
- Sala Mirador
- Sala de expos interinas
- Picnic
- Biblioteca
- Plaza del Museo

Hall de entrada. Área de acceso al centro en el que se gestionarán la compra de entradas e información a visitantes.

Espacios expositivos permanentes y temporales. Espacios dedicados a la exhibición de la colección MUNCYT.

Nanoespacio. Espacio acondicionado para la realización de talleres experimentales para todas las edades y tipos de público.

Salón de Actos. Con capacidad para 80 - 100 personas, para la realización de congresos, conferencias y todo tipo de actividades

Sala Mirador. Espacio multiusos para exposiciones temporales, servicio de catering o realización de actividades.

Sala de expos interinas. Espacio expositivo destinado a las exhibiciones de carácter temporal -de producción propia o de otros centros-.

Picnic. Zona de descanso y comida

Biblioteca. Sala de lectura habilitada en ocasiones excepcionales para la realización de presentaciones y otras actividades.

Plaza del Museo. Zona exterior y colindante con el edificio del Museo

3.2. Alcance del servicio:

La entidad adjudicataria deberá prestar un servicio de atención al público en las zonas de taquilla e información, nanoespacio, salón de actos, sala mirador y demás espacios expositivos descritos en el apartado anterior para los visitantes a las exposiciones y actividades divulgativas del Museo. Puntualmente, podrán organizarse actividades en la Plaza del Museo.

Las actividades divulgativas que se integran dentro del servicio con carácter habitual son, entre otras, las siguientes:

- Visitas guiadas
- Talleres experimentales
- Demostraciones científicas
- Programas de actividades en periodos no lectivos

- Acciones especiales de divulgación científica
- Conmemoraciones científicas
- Clubs científicos y tecnológicos y programas continuados sobre temáticas diversas
- Actividades de apoyo a exposiciones y contenidos expositivos
- Talleres tecnológicos
- Materiales de apoyo a las actividades, exposiciones y programas
- Ferias de la ciencia
- Retos y actividades participativas de dinamización de la visita al Museo
- Actividades de ciencia y arte
- Atención al visitante
- Teatralizaciones y actividades científicas de puesta en escena
- Proyecciones científicas

Estas actividades se contemplarán para todo tipo de públicos (infantil, juvenil, adulto, grupos especiales, etc.) y podrán completarse con otras que pudieran estimarse necesarias para la atención al público y el cumplimiento de los fines del Museo.

La prestación del servicio garantizará en todos los casos la vigilancia y atención a las necesidades de los participantes en las mismas.

Para un adecuado desarrollo del servicio, conforme la distribución de espacios y calendario establecidos, se estima que los **puestos y adscripción de recursos** necesarios para llevar a cabo el servicio son los siguientes:

1 FEBRERO -30 ABRIL			
MARTES A VIERNES (10:00-17:00 horas)			
Puesto	Horario	Tiempo	Asignación inicial de actividad
Coordinador	9:30 a 17:00	7:30 h	Apertura -todas las instalaciones- Funciones de divulgador y taquilla
Taquillero	9:55 a 17:10	7:15 h	Apertura-taquilla/información/Reservas/Acompañamiento grupos inicio visitas-Atención hall de entrada
Divulgador 1	10:00 a 17:00	7:00 h	Visitas guiadas, talleres, actividades divulgativas, o atención en salas y espacios descritos 3.1
Divulgador 2	10:00 a 17:00	7:00 h	Visitas guiadas, talleres, actividades divulgativas, o atención en salas y espacios descritos 3.1

Los turnos detallados incluyen los tiempos de apertura y cierre.

1 FEBRERO – 30 ABRIL			
SÁBADOS (11:00-19:00 horas)			
Puesto	Horario	Tiempo	Asignación inicial de actividad
Coordinador	10:30 a 19:00	8:30 h	Apertura -todas las instalaciones- Funciones de divulgador y taquilla
Taquillero	10:55 a 19:10	8:15 h	Apertura - taquilla/información/Reservas/Acompañamiento grupos inicio visitas-Atención hall de entrada
Divulgador 1	11:00 a 19:00	8:00 h	Visitas guiadas, talleres, actividades divulgativas, o atención en salas y espacios descritos 3.1
Divulgador 2	11:00 a 19:00	8:00 h	Visitas guiadas, talleres, actividades divulgativas, o atención en salas y espacios descritos 3.1

Los turnos detallados incluyen los tiempos de apertura y cierre.

1 FEBRERO -30 ABRIL			
DOMINGOS Y FESTIVOS (11:00-15:00 horas)			
Puesto	Horario	Tiempo	Asignación inicial de actividad
Coordinador	10:30 a 15:00	4:30 h	Apertura – todas las instalaciones - Funciones de divulgador y taquilla.
Taquillero	10:55 a 15:10	4:15 h	Apertura-taquilla/información/Reservas/Acompañamiento grupos inicio visitas-Atención hall de entrada
Divulgador 1	11:00 a 15:00	4:00 h	Visitas guiadas, talleres, actividades divulgativas, o atención en salas y espacios descritos 3.1
Divulgador 2	11:00 a 15:00	4:00 h	Visitas guiadas, talleres, actividades divulgativas, o atención en salas y espacios descritos 3.1

Adicionalmente debe contemplarse, dentro del servicio habitual de atención al público, los siguientes refuerzos:

- Servicio de atención a **Semana Santa**, que requerirá un servicio de divulgación durante el horario de apertura del Museo un total de 14 días.
- Servicio de atención a **Actividad de fin de semana** (domingo), que requerirá un servicio de divulgación de 4 horas de duración un total de 3 días.
- Servicio de atención a **Actividad mensual**, que requerirá un servicio de divulgación, de 4 horas de duración un total de 3 días.

De conformidad con lo establecido en la solicitud de ofertas que contiene las condiciones jurídicas , se establece un presupuesto máximo de licitación de 41.250 euros IVA no incluido, por un periodo de 3 meses, para la prestación de los servicios de atención descritos.

La adscripción de recursos a los diferentes espacios y tareas, así como los horarios iniciales asignados anteriormente, podrá variar en función de las necesidades del servicio, manteniendo en todo caso el número total de horas anuales y puestos asignados.

Cada empresa concurrente deberá plantear en su propuesta técnica el equipo mínimo propuesto para la adscripción al servicio así como la distribución de recursos que destinará a la prestación del servicio.

Con carácter de mínimo deberán cubrirse los puestos y número de horas que resulten de aplicar los calendarios de servicio de atención al público establecidos en los cuadros de distribución de espacios y calendario.

✓ **Descripción del servicio:**

A. **Servicio de información:** en el marco de este servicio se deberán realizar las tareas de información, atención telefónica y electrónica (mail), gestión de reservas, recepción de visitas y grupos, la canalización y orientación de visitantes, así como la posible atención al público en el hall de entrada al Museo. Entre las tareas específicamente concebidas para este puesto se encuentran las siguientes:

- Atención de la central telefónica del Museo, canalizando las consultas que por su especificidad deban ser contestadas por personal de MUNCYT-FECYT.
- Gestión de reservas y visitas tanto individuales como de grupo.
- Atención de las cuentas de información públicas del Museo.
- Información, atención y orientación a los usuarios y público en general de las instalaciones, controlando y canalizando las entradas y salidas del público visitante. En particular, deberá controlar y ordenar las entradas y salidas de los grupos.
- Participar en la preparación de las visitas escolares y acompañamiento de grupos a las diferentes instalaciones del Museo.
- Entrega, colocación, reposición y control diario de todo tipo de folletos informativos y material, incluyendo catálogos, publicaciones y otros elementos destinados a la venta.
- Gestionar el uso de las taquillas y el paragüero por el público visitante, facilitando y recogiendo las llaves de los mismos y controlando su uso y las incidencias.
- Asistir a la apertura y cierre de las instalaciones, así como la puesta en marcha y apagado de los equipos de información instalados en recepción y taquillas.
- Atender las reclamaciones y sugerencias del público, facilitando los formularios que a tales efectos se proporcionen por el MUNCYT-FECYT.
- Custodiar los bienes muebles e inmuebles, y todo el material expositivo colaborando a la vigilancia de las instalaciones.

- Entrega y recogida de "encuestas de satisfacción", tanto en lo referente a organizadores como a asistentes o visitantes.
 - En general cualquier otra función inherente a la atención al público que visite y utilice los servicios e instalaciones del Museo que les sean encomendadas.
- B. Servicios de taquilla:** en el marco de estos servicios se deberán realizar las tareas de venta de entradas y material, atención inicial de visitantes, información, atención telefónica y electrónica, así como la gestión de visitas y grupos, la canalización y orientación de visitantes. Entre las tareas específicamente concebidas para este puesto se encuentran las siguientes:
- Cobrar los precios de entrada y de la venta de catálogos, publicaciones, equipos de audio guía y otros materiales a la venta que se establezcan, elaborando los recibos correspondientes. Custodiar el dinero en caja y custodiar los bienes muebles e inmuebles, y todo el material expositivo colaborando a la vigilancia de las instalaciones.
 - Entrega, colocación, reposición y control diario de todo tipo de folletos informativos y material, incluyendo catálogos, publicaciones y otros elementos destinados a la venta.
 - Gestionar el uso de las taquillas y el paragüero por el público visitante, facilitando y recogiendo las llaves de los mismos y controlando su uso y las incidencias..
 - Asistir a la apertura y cierre de las instalaciones, así como la puesta en marcha y apagado de los equipos de información instalados en recepción y taquillas.
 - Atender las reclamaciones y sugerencias del público, facilitando los formularios que a tales efectos se proporcionen por el MUNCYT-FECYT.
 - Atención de la central telefónica del Museo, canalizando las consultas que por su especificidad deban ser contestadas por personal de MUNCYT-FECYT.
 - Información, atención y orientación a los usuarios y público en general de las instalaciones, controlando y canalizando las entradas y salidas del público visitante. En particular, deberá controlar y ordenar las entradas y salidas de los grupos.
 - Gestión de reservas y visitas tanto individuales como de grupo.
 - Participar en la preparación de las visitas escolares y acompañamiento de grupos a las diferentes instalaciones del Museo.
 - Entrega y recogida de "encuestas de satisfacción", tanto en lo referente a organizadores como a asistentes o visitantes.
 - En general cualquier otra función inherente a la atención al público que visite y utilice los servicios e instalaciones del Museo que les sean encomendadas.
- C. Servicios de divulgación de sala y espacios (Nanoespacio, sala mirador, sala de exposiciones temporales, auditorio y actividades):** en el marco de estos servicios se desarrollarán tareas que combinarán la atención directa al público y visitantes así como actividades más especializadas, en particular aquellas directamente vinculadas a las labores divulgativas. Los recursos que se asignen a la realización de estas tareas deberán tener la cualificación adecuada para facilitar información de calidad y desarrollar labores divulgativas de proximidad, así como capacitación para la adaptación a los diferentes visitantes que acuden al centro, conocimientos en materia

de cultura científica y sobre la colección expuesta, habilidades creativas, comunicativas y divulgativas en la generación de explicaciones didácticas, atractivas y comprensibles para públicos muy diferentes, así como iniciativa y capacidad de trabajo para la elaboración, desarrollo y ejecución de actividades divulgativas en el Museo. La propuesta de actividades será dirigida por MUNCYT. Entre las labores específicamente concebidas para el desarrollo de estas tareas se encuentran las siguientes:

- Atención, orientación e información a los usuarios de las instalaciones y público en general.
- Desarrollar actividades educativas y didácticas en las salas expositivas, aulas taller, Nanoespacio y cualquier espacio que habilite el Museo, permitiendo ampliar la información ofrecida sobre el contenido expositivo y realizar actividades de divulgación científica.
- Animar y fomentar la curiosidad de los visitantes para optimizar la visita a las salas de exposiciones y la realización de actividades en las aulas taller y Nanoespacio.
- Realizar visitas guiadas para diferentes públicos (infantil, adulto, discapacitados, etc.).
- Desarrollar actividades científicas para diferentes públicos.
- En caso de menores no acompañados de un adulto, velar por su cuidado, vigilancia y atención durante su estancia en el museo, así como el cumplimiento de las normas y procedimientos elaborados por FECYT al efecto.
- Participar en la preparación de las visitas escolares y grupales, así como en el acompañamiento y guía de todo tipo de visitas.
- Acompañar y ayudar a los participantes en los desayunos, almuerzos, comidas o meriendas incluidos en la programación de actividades.
- Controlar las entradas y salidas del público visitante y grupos.
- Asistir a la apertura y cierre de las instalaciones. A estos efectos se responsabilizará, al inicio y finalización de las actividades, de comprobar el perfecto estado de funcionamiento, conservación y aseo de todos los mecanismos, herramientas y zonas en las que se llevarán a cabo las actividades de divulgación y las exhibiciones, debiendo informar al coordinador de las incidencias detectadas.
- Colaborar en cualquier otra actividad programada o gestionada por FECYT.
- Preparar las instalaciones necesarias para la realización de talleres, visitas y actividades en general, en particular aquellas que tengan lugar en las aulas taller y los diferentes espacios públicos atendiendo las necesidades de los usuarios durante las mismas. Ordenar y reponer los materiales necesarios para el desarrollo de las actividades manteniendo limpias y ordenadas las aulas y restantes espacios de uso público.
- En general cualquier otra función inherente al servicio de divulgador de sala y espacios que le sean encomendadas.

D. **Coordinación de los servicios de atención al público:** para una adecuada prestación del servicio será necesario una organización y coordinación de los trabajos y tareas de divulgación de salas, aulas taller, Nanoespacio, sala mirador, auditorio y recepción e información. El recurso que la entidad adjudicataria asigne al desempeño de estas tareas, realizará la coordinación entre ésta y el responsable de FECYT asignado al efecto, debiendo canalizar las instrucciones y órdenes para planificación y ejecución de los trabajos. Este puesto servirá además como recurso de apoyo para las distintas instalaciones y actividades programadas.

En el marco de los servicios de coordinación se llevarán a cabo las siguientes tareas:

- Preparación, coordinación de las actividades o actos y eventos, así como el seguimiento de la correcta ejecución de los mismos. En este sentido, facilitará a quienes celebren actividades en el Museo aquellos servicios extras que puedan surgir durante la celebración del evento.
- Interlocución con los participantes de las actividades que se desarrollen en las instalaciones del Museo, y coordinando el correcto desarrollo de las mismas.
- Comprobación del perfecto estado de los espacios antes del comienzo de las actividades y eventos así como la colocación de materiales de señalización. Coordinación de todas las revisiones de servicio de divulgación de sala, espacios (Nanospacio), auditorio y de recepción e información, así como de la correcta apertura y cierre de los espacios, y funcionamiento de la iluminación, aire acondicionado y medios técnicos: apagado, encendido y manejo. Inspección antes y después de cada evento del estado del espacio que se vaya a utilizar: limpieza, temperatura, iluminación, colocación de mesas y sillas, etc. A estos efectos el coordinador deberá informar y tratar todas las incidencias detectadas con el responsable de FECYT designado a tal efecto, conforme a los formularios de "hojas de incidencias" y protocolos que se indique por-FECYT-MUNCYT.
- Seguimiento de la entrega, recogida y desarrollo de "encuestas de satisfacción", tanto en lo referente a organizadores como a asistentes o visitantes.
- Organización de reuniones, control y gestión de material y elaboración de memorias.
- En general cualquier otra función inherente al servicio de coordinación que le sea encomendadas.
- Todas las funciones de divulgador de sala y demás espacios públicos de actividades.

Con carácter general, todos los recursos que se asignen para la prestación del servicio objeto del presente documento de condiciones técnicas quedarán obligados a:

- ✓ Velar por el cumplimiento de las normas internas del Museo, así como de la normativa de vigilancia establecida para el mismo, y normativa de seguridad y prevención de riesgos laborales.
- ✓ Informar al público sobre las técnicas de autoprotección y evacuación en caso de siniestro, colaborando en la evacuación del edificio y en la activación de elementos extintores.
- ✓ Colaborar con el resto de los equipos de trabajo contratados por FECYT, tales como seguridad, limpieza, técnicos.... velando por la seguridad.
- ✓ Custodiar los bienes muebles e inmuebles, y todo el material expositivo colaborando en la vigilancia de las instalaciones y atención a cualquier emergencia que se produzca en el Museo, en particular a personas, patrimonio o instalaciones.
- ✓ Asistir a las charlas de orientación y formación, según se establece en el apartado 3.3 del presente documento.

✓ **Horario de apertura del Museo al público**

Del 15 de septiembre al 30 junio:

- De martes a viernes: de 10:00 a 17:00 horas
- Sábados: de 11:00 a 19:00 horas
- Domingos y festivos: de 11:00 a 15:00 horas

Del 1 de julio al 14 de septiembre:

- Martes a sábado: de 11:00 a 20:00 horas
- Domingos y festivos: de 11:00 a 15:00 horas

La sede coruñesa del Museo permanecerá cerrada

- Todos los lunes
- 1 y 6 de enero
- Martes de carnaval y 24 de junio
- 1 de mayo
- 24, 25 y 31 de diciembre

La entidad adjudicataria deberá garantizar la perfecta cobertura de los servicios mencionados en el apartado anterior, para lo cual deberá de tener en cuenta que el servicio cubra el horario y la estimación de puestos que establecidos en el apartado 3.2 del presente documento.

✓ **Planificación del servicio**

De conformidad con lo establecido en el apartado 3.3 del presente documento, para garantizar la perfecta planificación y cobertura de los servicios, la entidad adjudicataria, al establecer los turnos, deberá de tener en cuenta que el servicio cubra el horario de apertura al público del Museo, considerando un margen de tiempo suficiente para realizar las oportunas comprobaciones del estado de salas y de los equipos, así como la apertura y cierre de instalaciones.

✓ **Capacitación mínima de los recursos destinados al personal adscrito al servicio**

Para el correcto desarrollo del servicio de atención al público con la calidad requerida se estima que el equipo de recursos adscritos al mismo deberá disponer de una cualificación y capacitación mínima. Con carácter general, los recursos deberán tener conocimientos en español, gallego e inglés y aptitudes para un adecuado trato al público, así como conocimientos de cultura científica. En cada uno de los turnos, el equipo adscrito deberá disponer, conjuntamente, de conocimientos en primeros auxilios, en público infantil y juvenil y patrimonio científico-tecnológico.

En el apartado 5.3 del Anexo I “Forma y presentación de propuestas” del documento de Solicitud de ofertas que contiene las condiciones jurídicas se establece en relación a los criterios de solvencia técnica y profesional la cualificación mínima de los perfiles requeridos para los diferentes puestos que se adscriben al servicio.

✓ **Constitución del equipo de trabajo adscrito al servicio**

Tras la adjudicación, la empresa adjudicataria presentará al equipo que prestará el servicio con todos los recursos humanos que lo integrarán para su validación por FECYT.

La reunión de lanzamiento se producirá como muy tarde una semana después de la formalización contrato por parte de la entidad adjudicataria. El equipo de trabajo deberá estar compuesto por todos los integrantes propuestos por la entidad.

En caso de no disponer, por alguna causa justificada de alguno de los integrantes del equipo de trabajo propuesto, la entidad adjudicataria deberá comunicarlo a FECYT en la reunión de arranque del servicio, aportando en ese momento los CVs que compondrían la propuesta de sustitución para cada uno de los perfiles sustituidos. La propuesta de sustitución de un 40% de los recursos del equipo de trabajo durante el primer trimestre de colaboración podrá ser causa de resolución del contrato.

✓ **Sustitución del Perfil**

Sustitución solicitada por la FECYT:

La FECYT podrá solicitar el cambio de cualquier recurso, con un preaviso de 15 días naturales, por otra persona de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen. En dicho plazo la entidad adjudicataria deberá presentar un candidato de similares características que deberá ser aceptado por la FECYT. Estos perfiles, en todo caso, cumplirán siempre, como mínimo, con la cualificación exigida para acreditar el cumplimiento de los requisitos de solvencia técnica o profesional establecidas en el documento de Solicitud de ofertas que contiene las condiciones jurídicas.

Se considerarán causas justificadas, entre otras, para la solicitud por parte de FECYT de la sustitución de alguno de los recursos adscrito al servicio, la prestación de un servicio de atención de mala calidad, entendiéndose por éste a modo enunciativo, no exhaustivo,

- Atención inadecuada e irrespetuosa para con los visitantes, el personal FECYT- MUNCYT, otras empresas de servicios, así como un menoscabo de imagen de FECYT y del MUNCYT o cualquier tercero implicado en el desarrollo de las actividades del MUNCYT
- Retrasos en el inicio de la prestación del servicio, como consecuencia de la impuntualidad de los recursos asignados o ausencias no justificadas de los mismos
- Uso inapropiado del material e instalaciones en las que se presta el servicio.

En caso de que la entidad adjudicataria incumpla con su obligación de presentación de candidatos válidos en el plazo establecido conllevará una penalización de 8 horas/perfil por cada día de retraso.

Una vez que FECYT haya validado el sustituto propuesto por la entidad adjudicataria, deberá existir un período de solapamiento entre el recurso entrante y el recurso saliente de 60 horas, que en ningún caso serán facturables.

Sustitución solicitada por la entidad adjudicataria:

Cualquier cambio de las figuras propuesto por la empresa adjudicataria deberá ser aprobado por la FECYT, siendo el plazo mínimo de preaviso de 15 días naturales, salvo causas de fuerza mayor.

En dicho plazo la entidad adjudicataria deberá presentar un recurso con un perfil de similares características que deberá ser aceptado por la FECYT. Estos perfiles, en todo caso, cumplirán siempre, como mínimo, con la cualificación exigida para acreditar el cumplimiento de los requisitos de solvencia técnica o profesional establecidos en el documento de Solicitud de Ofertas que contiene las condiciones jurídicas.

En caso de que la entidad adjudicataria incumpla con su obligación de preavisar en plazo o con su obligación de presentar un recurso con la cualificación requerida, conllevará una penalización de 8 horas/perfil por cada día de incumplimiento.

Con carácter general, para las sustituciones temporales y de corta duración motivadas por causas de fuerza mayor o enfermedad de los recursos habituales pero en las que el recurso inicialmente asignado se incorporará en breve plazo al servicio se establece un plazo máximo de cobertura del puesto de 48 horas. Estas horas no serán facturables.

En caso de fuerza mayor, y para sustituciones que requieran una cobertura de más de 48 horas, se entenderá un período de adaptación de entre 40 y 80 horas/perfil (según los casos) del nuevo recurso, que en ningún caso serán facturables.

3.3. Personal y Formación

✓ Personal

La entidad adjudicataria asignará los turnos que sean necesarios para cubrir los puestos durante todo el horario de trabajo conforme a las necesidades y peculiaridades del servicio descritos en el apartado 3.2 del presente documento.

En este sentido la entidad adjudicataria deberá disponer de personal con la debida capacitación de reserva para su adscripción inmediata, ya sea para cubrir picos de demanda de servicios como para realizar sustituciones previstas o imprevistas por enfermedades, permisos, ausencias, formación., etc.

El horario podrá sufrir modificaciones por necesidades del servicio, que serán comunicadas a la entidad adjudicataria con tiempo suficiente para su cobertura y organización. De conformidad con lo establecido en el apartado 3.4 del presente documento la entidad adjudicataria deberá mantener a la FECYT al corriente del personal que emplee para la prestación del servicio, así como de sus variaciones y modificaciones.

Tal y como se ha expuesto anteriormente, si iniciado el servicio no hubiera satisfacción por parte de FECYT sobre el desarrollo del mismo por alguno de los recursos adscritos al servicio, la empresa adjudicataria procederá a su sustitución en un plazo no superior a 15 días desde la comunicación de tal circunstancia.

✓ Formación

Todos los recursos asignados al servicio, o que puedan incorporarse en caso de vacante o sustitución, durante la prestación del servicio, deberán de haber recibido necesariamente un curso

sobre atención al público, conforme a los contenidos adecuados de las funciones desarrollar para cada puesto asignado.

La formación necesaria para el desempeño de los diferentes puestos de trabajo, incluido el del recurso del coordinador, será a cargo de la entidad adjudicataria. A estos efectos el responsable de FECYT expondrá a los recursos adscritos al servicio de atención al público que vayan a prestar dicho servicio, previamente al inicio de la prestación la finalidad, filosofía y cultura del MUNCYT y FECYT, los criterios de atención al público al objeto de uniformizar la actuación a seguir, así como cualquier otro aspecto que estime pertinente.

En este sentido, la entidad adjudicataria, estará obligada a impartir y programar para su personal los cursos de formación necesarios para el mantenimiento y la mejora de los niveles de calidad de la prestación del servicio. En especial todos los recursos que se integren en el servicio deberán recibir un curso de emergencias y antiincendios. El coste de la formación correrá a cargo de la entidad adjudicataria.

3.4 Coordinación, control del servicio e identificación de los recursos personal

La entidad adjudicataria, designará un responsable del proyecto en la entidad que coordine las tareas objeto del presente contrato y de los recursos adscritos al mismo, siendo él el único que debe ejercer sobre sus trabajadores las facultades de dirección y de control a través del coordinador. Dicho responsable será el interlocutor entre FECYT y la empresa adjudicataria para el correcto cumplimiento del mismo, y tendrá entre sus obligaciones las descritas en el apartado 7 del documento de Solicitud de ofertas que contiene las condiciones jurídicas.

Igualmente, la entidad adjudicataria se responsabilizará del control de los servicios, encargándose de supervisar en todo momento la buena marcha de los trabajos, asumiendo la dirección del equipo de trabajo destinado a la cobertura del servicio.

El adjudicatario incluirá en la Propuesta Técnica su propuesta para la operativa del control y seguimiento del servicio. Asimismo, con carácter mensual deberá entregar un informe a FECYT con el detalle de los servicios realizados.

Este servicio deberá permitir un sistema de supervisión de control localizable y disponible, como mínimo, en el horario descrito en este documento, y en cualquier evento o actividad programada fuera de ese horario, para la resolución de los problemas que pudieran surgir.

El servicio de control se entenderá incluido en el precio de licitación del presente documento, sin que en ningún caso hayan de ser objeto de facturación independiente.

Los recursos destinados a la prestación del servicio, además del correspondiente uniforme, conforme se establece en el apartado siguiente, deberán llevar en un lugar visible un distintivo que tenga su identificación personal, y lo deberá proporcionar la entidad adjudicataria. Si FECYT lo considera conveniente, facilitará adicionalmente al personal un credencial o tarjeta de identificación, que deberá ser registrada tanto a su entrada cómo a la salida en la correspondiente terminal de control de presencia, en caso de requerirse este extremo por FECYT se desarrollará conforme a los procedimientos establecidos a tales efectos.

La entidad adjudicataria deberá tener al corriente a la FECYT de la filiación de los recursos que emplee para la prestación de servicio y de su capacitación, así como de sus variaciones, pudiendo los servicios de vigilancia y seguridad del MUNCYT impedir la entrada en el edificio de todo aquél que no haya sido previamente identificado por el contratista como adscrito a la prestación del servicio. Para ello deberá existir la necesaria coordinación entre el servicio de vigilancia y seguridad

y el servicio de atención al público, coordinación que se realizará conforme a las instrucciones y directrices de FECYT

3.5 Uniformes, sistemas de comunicación y medios auxiliares

El adjudicatario debe facilitar a sus trabajadores que se adscriban al servicio los elementos personales y materiales necesarios para llevar a cabo el servicio. A estos efectos se consideran que el adjudicatario deberá de proporcionar los siguientes elementos:

Uniformes: Todos los recursos adscritos deberán ir convenientemente identificados y uniformados.

La empresa adjudicataria asumirá el coste de la confección, mantenimiento y reposiciones de los uniformes. El uniforme consistirá en un polo azul corporativo MUNCYT - FECYT manga corta y manga larga con el logotipo de MUNCYT y pantalón negro; deberá figurar perfectamente identificado en lugar visible la denominación de la entidad o logotipo de la entidad adjudicataria así como el nombre del recurso adscrito al servicio.

Asimismo, la empresa adjudicataria se comprometerá a mantener la correcta imagen de dichos uniformes, responsabilizándose de que los recursos destinados al servicio, mantengan en todo momento el uniforme en esmeradas condiciones de limpieza y correcta presentación.

El uniforme será utilizado exclusivamente para las actividades de MUNCYT - FECYT, quedando terminantemente prohibida su cesión a otras entidades. Asimismo, será responsabilidad de la entidad adjudicataria la utilización de dichos uniformes, para actividades ajenas al MUNCYT - FECYT.

Sistemas de comunicación:

La entidad adjudicataria aportará para la prestación objeto del contrato a todos los recursos adscritos al servicio de unos intercomunicadores, con el fin de estar localizables y disponibles para cualquier situación o consulta en el Museo. Estos intercomunicadores estarán provistos de un sistema de auricular y manos libres para cada trabajador, con el fin de no molestar a los visitantes con las llamadas y conversaciones que se produzcan.

La empresa pondrá a disposición del coordinador 1 terminal móvil libre, con conexión a internet. Este terminal estará operativo de modo permanente en el centro. La FECYT facilitará la tarjeta SIM. El objetivo es facilitar la comunicación y coordinación en tiempo real, tanto en situaciones de normalidad como en urgencias o emergencias.

Medios auxiliares:

Se requerirán al menos 3 ordenadores portátiles para el correcto desempeño del servicio ofertado.

Adicionalmente la entidad adjudicataria suministrará y mantendrá actualizado un botiquín médico para atención de emergencias del público visitante.

De forma adicional, se requerirá una impresora multifunción láser compatible con los ordenadores, 1 pendrive para cada divulgador (min. 8GB) y 4 punteros láser, para las visitas guiadas.

El coste de los uniformes (incluidos los disfraces), sistemas de comunicación y medios auxiliares serán por cuenta de la entidad adjudicataria.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá suministrar cuantos consumibles resulten necesarios para la prestación del servicio entre sus trabajadores.

4. DOCUMENTACIÓN PROPUESTA TECNICA

A efectos de verificar el cumplimiento de las condiciones antes expuestas, para la adjudicación del contrato, la propuesta técnica, que deberá incluirse en el SOBRE nº 2, al que hace referencia el Anexo 1 del documento de Solicitud de Ofertas que contiene las condiciones jurídicas deberá contener, al menos, los siguientes apartados:

La entidad deberá presentar una Propuesta Técnica que contenga lo siguiente:

a) Memoria Técnica, que incluirá, como mínimo, los siguientes apartados, que deberán especificarse en la propuesta presentada:

1. Descripción de la organización del servicio a prestar indicando el **sistema organizativo de turnos** que se establecerá y horarios. En dicho apartado se incluirá una **descripción del equipo de trabajo** y de la cualificación del mismo, así como la propuesta de asignación de los miembros del equipo, según sus perfiles, en la organización del servicio propuesto.
2. Propuesta de Operativa para el **control y seguimiento del servicio**. Incluyendo un ejemplo de informe.
3. **Plan de Gestión de Recursos**

b) Dossier informativo sobre la empresa licitadora, en la que se incluyan los datos de contacto, una lista de las principales empresas subcontratistas si las hubiera y detalle de su participación en este tipo de proyectos realizados desde el año 2012 así como méritos e informaciones que se desee destacar, infraestructuras de la empresa y detalle de la organización logística poseída/prevista para su ejecución.