

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS EXPEDIENTE CRTVE S-00822-2023

### “SERVICIO DE AZAFATOS Y AZAFATAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ASISTENCIA”

#### **1. OBJETO**

El presente pliego tiene por objeto definir los criterios técnicos para la contratación del servicio de azafatas y azafatos de acompañamiento y asistencia para los centros de producción de RTVE en Madrid (Torrespaña y Prado del Rey), Barcelona (Sant Cugat del Vallés), y Canarias (Gran Canaria y Tenerife). Los servicios también podrán prestarse puntualmente en localizaciones exteriores teniendo como límites las provincias indicadas para cada lote.

La contratación de este servicio se va a estructurar en:

- LOTE 1: Servicio de Azafatos/Azafatas de acompañamiento y asistencia para CRTVE de Madrid.
- LOTE 2: Servicio de Azafatos/Azafatas de acompañamiento y asistencia para CRTVE de Barcelona
- LOTE 3: Servicio de Azafatos/Azafatas de acompañamiento y asistencia para CRTVE en Canarias.

#### **2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Consiste en la realización de los servicios de acompañamiento y asistencia requeridos por CRTVE.

RTVE designará un Responsable en la sede de cada lote, que se encargará de hacer las peticiones de servicio a la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria pondrá a disposición de RTVE un Responsable del contrato para cada sede.

En cada servicio habrá un Coordinador. En el caso que se requiera un único servicio, el Responsable de la sede afectada realizará las funciones de coordinación.

Los servicios podrán ser prestados fuera de las instalaciones de CRTVE, en aquellos programas y eventos que determine CRTVE.

El personal que el adjudicatario destine a la prestación de los servicios deberá tener las habilidades suficientes para ser capaces de atender y cubrir los servicios descritos a continuación con la máxima fiabilidad y profesionalidad:

##### **SERVICIO DE COORDINACIÓN:**

- Todos los servicios contarán con un Coordinador.
- Dirección, control y organización del servicio contratado y del personal adscrito al mismo.
- Interlocución durante la prestación del servicio con RTVE.
- Supervisión de las tareas en las instalaciones de RTVE y exteriores.
- Vigilancia, in situ, del cumplimiento de las medidas preventivas.

##### **SERVICIO DE AZAFATO/AZAFATA:**

- Capacidad funcional completa para realizar las tareas encomendadas.
- Capacidad para ejecutar órdenes sencillas y aprender tareas rutinarias.
- Recepción, acompañamiento a lugares tales como maquillaje, sala de invitados, camerinos, estudios. Atención de peticiones tales como café o bebida y despedida a invitados y artistas.
- Colaboración en la reubicación y colocación de invitados.
- En programas, como debates, entrevistas, especiales o programas con público, asistencia en acciones

como acercar el micrófono de mano al público interviniente, control de listados de asistentes; colaboración en entrega física de premios u otras análogas.

- Guardarropa.

El personal que la adjudicataria adscriba al servicio deberá tener la formación adecuada. En la oferta técnica deberá detallarse el programa del curso o cursos específicos que haya recibido, o recibirá, el personal de la empresa adjudicataria que pueda ser destinado a este servicio. La formación que reciba el personal debe garantizar que sepan: acoger, orientar e informar, apoyar y ayudar en el desarrollo de cualquier acto o evento y gestionar eventualidades.

### 3. SERVICIOS

El servicio consistirá en la realización de los servicios que se detallan en este pliego con respecto a uno o varios invitados de un programa o de RTVE.

El servicio tipo consiste en: recepción, acompañamiento, despedida, atención, guardarropa, colaboración en colocación y ubicación de invitados y asistencia en programas en tareas de acercamiento del micrófono al público u análogas. Se calcula la duración de un servicio de este tipo en dos horas.

El servicio se prestará de lunes a domingo, en cualquier franja horaria, bajo pedido por parte del Responsable de CRTVE, y se solicitará al menos con una semana de antelación. Sin embargo, puede haber contingencias e imprevistos que lleven a hacer peticiones con menor margen de tiempo. Se valorará el tiempo de respuesta a las peticiones de servicios imprevistos según se indica en el punto 10 del Anexo II del Pliego de Condiciones Generales.

Los lugares de prestación de los servicios serán:

- Madrid (Prado del Rey, Torrespaña y exteriores): la estimación de servicios anuales será de 12.088
- Barcelona (Sant Cugat del Valles y exteriores): la estimación de servicios anuales será de 3.112
- Canarias: la estimación de servicios anuales será de 812 servicios. Se calcula que los servicios anuales en Canarias se distribuirán aproximadamente: 550 en Gran Canaria y 312 en Tenerife.

El número de servicios, los horarios y el lugar de prestación de los mismos se concretarán en función de las necesidades de CRTVE.

La empresa adjudicataria deberá contar recursos suficientes en cada lote para poder cubrir con solvencia los servicios solicitados.

En el caso de que CRTVE proceda a la anulación de un servicio con una antelación menor a 4 horas, dicho servicio podrá ser sustituido por otras peticiones de CRTVE.

En el caso de que no se respete la antelación de 4 horas en el aviso, CRTVE podrá solicitar que se adjudique dicho servicio anulado a otros pendientes, y en el caso de imposibilidad de realización de la prestación, se abonará el 50% del servicio contratado.

En aquellos casos en los que el servicio deba prorrogarse debido a las diferentes causas que pueden hacer alargar la duración de un programa en directo o de una grabación de televisión, se abonará el 50% de un servicio cuando el exceso del servicio no se extienda en el tiempo más allá de a una hora y se abonará un servicio completo en los casos en los que el exceso del servicio se prolongue más de una hora y menos de dos.

#### **4. OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO**

##### **RESPONSABLES**

El Responsable del contrato de cada lote de la adjudicataria, deberá tener al menos un año de experiencia en coordinación de equipos de azafatas/os. Se valorará la experiencia según se indica en el punto 10 del Anexo II del Pliego de Condiciones Generales.

En el caso de que la adjudicataria sólo tenga que realizar un único servicio, el Responsable del contrato deberá realizar las funciones de Coordinador.

Es requisito indispensable que el Responsable del servicio de la empresa adjudicataria acuda a cada sede al menos dos días por semana y dicte instrucciones y sobre puntualidad, aseo, correcta uniformidad y compruebe in situ estos aspectos y la ejecución del servicio.

##### **UNIFORMIDAD**

El personal de la empresa adjudicataria adscrito al servicio, deberá estar perfectamente y, en todo momento, identificado mediante uniformes de trabajo y distintivos que los diferencien del personal de RTVE.

Los uniformes de la empresa adjudicataria deberán ser acordes al servicio objeto de contrato, y mantenerse en correcto estado de cuidado y limpieza. El uniforme tipo debe ser de color negro o azul oscuro y debe componerse de traje de pantalón y chaqueta. Debe incluirse pañuelo/corbata de dos de los colores corporativos (azul y naranja). En eventos puntuales se exigirá atuendo más informal (pantalón vaquero, deportivas y camiseta o sudadera)

El uniforme también debe contemplar abrigo, ya que parte del servicio contratado se desarrolla en el exterior.

Los licitadores describirán en la oferta técnica el uniforme que vestirán los recursos asignados al contrato este aspecto se valorará tal como se indica en el punto 10 del Anexo II del pliego de condiciones generales.

##### **IDENTIFICACIÓN**

El adjudicatario dotará a todo su personal de unas chapas identificativas que los distinguan y diferencien del personal de la Corporación RTVE. En el caso de los Coordinadores deberán portar un distintivo que les identifique como tales.

Los espacios utilizados en exclusiva por el personal de la empresa adjudicataria, estarán identificados mediante carteles, postes y rótulos que los diferencien del resto de espacios abiertos al uso del personal de la Corporación RTVE.

##### **USO DE MEDIOS PROPIOS**

La empresa adjudicataria deberá contar con los recursos necesarios y personal con la cualificación profesional adecuada para el desarrollo del servicio contratado.

El adjudicatario deberá disponer de un teléfono de atención las 24 horas del día para atender imprevistos o urgencias.

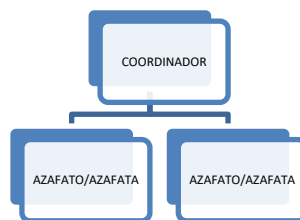
Todo el personal de la empresa adjudicataria que preste servicios en CRTVE, deberá contar con un teléfono móvil para las comunicaciones. El Coordinador deberá portar un teléfono para la comunicación con la Producción de los programas.

La empresa adjudicataria organizará y dirigirá sus recursos y personal de modo que el servicio se preste sin incidencias, para ello gestionará toda necesidad de sustitución, modificación de horarios, etc.

El adjudicatario, mantendrá indemne a RTVE de cualquier obligación o responsabilidad que al adjudicatario o a RTVE pudiera imponérsele en relación con el Equipo de trabajo y en particular, pero sin carácter limitativo, de las obligaciones o responsabilidades relativas a salarios, Seguridad Social, medidas de prevención, seguridad e higiene, incluyendo indemnizaciones y compensaciones por despido con independencia de la causa de tales despidos. A estos efectos el adjudicatario resarcirá a RTVE del importe de dichas obligaciones económicas más sus intereses, recargos y costas. La cantidad resultante deberá de ser reintegrada a RTVE en plazo máximo de 7 días naturales desde que fuese requerido por esta mercantil. En caso de que no fuere satisfecho dicho importe en el plazo indicado, le será incrementado el interés legal del dinero más 0,25 puntos por cada día natural de retraso, pudiendo RTVE optar por la deducción automática del importe de las facturas o de la fianza a constituir por el adjudicatario presentadas por los servicios realizados. Las responsabilidades a la que se hace referencia en este párrafo subsistirán incluso después de finalizado el contrato.

### CANALES DE INFORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD

El canal de información en materia de seguridad en el recinto y respecto a los servicios prestados tiene el siguiente aspecto:



### TRANSPORTE DEL PERSONAL

El transporte de personal de la empresa adjudicataria hasta los distintos centros o lugares de prestación del servicio a su inicio y finalización, será por cuenta de la empresa adjudicataria.

Solo en el caso de que el personal adscrito al servicio deba prestar servicios en distintas localizaciones, los traslados intermedios para prestar dichos servicios correrán a cargo de CRTVE.

## 5. CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA TÉCNICA

La propuesta deberá incluir de forma obligatoria:

- Memoria Técnica que, de forma clara y sencilla, detallará todos y cada uno de los conceptos requeridos como, por ejemplo:
  - Organización de la empresa.
  - Memoria descriptiva del servicio propuesto.
  - Manuales de procedimiento.
- La empresa adjudicataria presentará unos manuales de procedimiento donde estén definidos y descritos de manera pormenorizada todos y cada uno de los elementos constitutivos de los diferentes servicios: funciones, servicios fijos, servicios variables, horarios, canales de información, plan de contingencias, etc.
  - Canal de información operativo.
- Descripción del canal de comunicación bidireccional entre el servicio de coordinación y el servicio de azafato/azafata para evitar, en la medida de lo posible, la pérdida o duplicidad de información y los inconvenientes que todo ello traería consigo.
  - Organigrama de mandos
- La cadena de mando debe estar claramente estructurada y reflejada en un organigrama de mando aportado por la empresa adjudicataria, a fin de conocer en cada caso la estructura de prestación del servicio y la estructura de responsabilidades. Experiencia de los responsables de la empresa adjudicataria.
- Documentación sobre la uniformidad exigida en el pliego.
  - Identificación: descripción de como irán identificados las personas asignadas a la prestación del servicio, siguiendo las indicaciones del pliego técnico.
  - Uniformidad: descripción del uniforme diseñado para las personas asignadas a la prestación del servicio, siguiendo las indicaciones del pliego técnico.
- Documentación que permita realizar la valoración según los criterios técnicos de valoración subjetivos definidos en el apartado 10 del Anexo II del pliego de condiciones generales.
- Anexo VI del Pliego de Condiciones Generales, que debe indicar si la oferta cumple o no con los criterios técnicos de valoración definidos en el apartado 10 del Anexo II del pliego de condiciones generales.
  - Tiempo de respuesta a las peticiones de servicios imprevistos.
  - Si tiene sede física cierta en la localidad del lote/lotes a los que se presenta.