

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

“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 AZAFATOS Y AZAFATAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ASISTENCIA” para los centros de producción de CRTVE en Madrid (Torrespaña y Prado del Rey), Barcelona (Sant Cugat del Vallés y Roc Boronat) y Canarias (Gran Canaria y Tenerife). Los servicios también podrán prestarse 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 CRTVE 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 adjudicataria 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 la formación y 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 CRTVE.
- Supervisión de las tareas en las instalaciones de CRTVE 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 de los invitados 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 y control de listados de asistentes
- Colaboración en entrega física de premios u otras acciones análogas.
- Guardarropa.
- Atención stands corporativos CRTVE (Feria del Libro, Open de Tenis, etc.) para entrega a público de folletos publicitarios, merchandising, etc.
- Entrega de invitaciones para eventos publicitarios de CRTVE (presentaciones de temporadas de programación, festivales, galas, programas)
- Atención de invitados y público en ruedas de prensa
- Atención de público e invitados en photocall de eventos publicitarios de CRTVE

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 y/o público 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, así como atención a público e invitados en acciones publicitarias que desarrolle RTVE. **Se calcula la duración de un servicio de este tipo en aproximadamente dos horas por azafata o azafato**. Se podrán pedir medios servicios. En el caso de medios servicios, la facturación se hará de forma proporcional.

El servicio se prestará de lunes a domingo, incluido festivos, en cualquier franja horaria, bajo pedido por parte del Responsable de CRTVE. No se hará distinción entre fin de semana, festivo, ni hora nocturna. Los servicios en festivo o fin de semana, o nocturnos, no supondrán coste adicional. El servicio se solicitará con al menos 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 Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Los lugares de prestación de los servicios serán:

- Madrid (Prado del Rey, Torrespaña y exteriores): la estimación de servicios anuales será de **15.000 servicios**
- Barcelona (Sant Cugat del Valles, Roc Boronat y exteriores): la estimación de servicios anuales será de **3.100 servicios**
- Canarias: la estimación de servicios anuales será de **1.272 servicios** Se calcula que los servicios anuales en Canarias se distribuirán aproximadamente: **750 en Gran Canaria y 522 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 con recursos suficientes en cada lote para poder cubrir con solvencia los servicios solicitados.

4. OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO

RESPONSABLES

El Responsable del contrato de la empresa 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 Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

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, por tanto, imprescindible, que se prevea por parte de la empresa adjudicataria, la disponibilidad del Responsable, en estos casos, abarcando los horarios de los servicios de estas características.

Es requisito indispensable que el Responsable del servicio de la empresa adjudicataria acuda a cada sede al menos tres días por semana y dicte instrucciones 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, blusa/camisa de color oscuro y zapatos negros de tipo salón. 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 abrigos, ya que parte del servicio contratado se desarrolla en el exterior, así como uniformes de verano (chaqueta, pantalón y blusa/camisa de tejido más ligero)

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 Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

IDENTIFICACIÓN

El adjudicatario dotará a todo su personal de unas chapas identificativas que los distingan 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.

CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario deberá exigir a todo su personal, confidencialidad sobre el trabajo desarrollado en las sedes de RTVE o en los espacios exteriores donde se lleve a cabo la producción de programas de RTVE, vigilando que no se tomen fotografías, se suban a redes sociales o se publiquen en cualquier medio.

ANULACIÓN DE SERVICIOS

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

En el caso que no se pueda cumplir la antelación mínima de 4 horas en el aviso de anulación del servicio, CRTVE podrá solicitar que se adjudique dicho servicio anulado a otros pendientes, y en el caso de imposibilidad de adjudicación a otros servicios pendientes, se abonará el 50% del servicio solicitado.

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.

El adjudicatario deberá disponer de un teléfono de atención las 24 horas del día para atender imprevistos o urgencias y ejercer las funciones de Coordinador en los servicios de un solo recurso.

La empresa adjudicataria se obliga a aportar todos los medios necesarios para la prestación del servicio, así como los necesarios para la labor de control y organización del mismo (ordenadores, redes wifi, teléfonos, etc.)

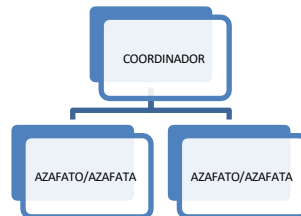
Todo el personal de la empresa adjudicataria que preste servicios en CRTVE, deberá contar con un teléfono móvil para las comunicaciones. El Coordinador de cada servicio deberá portar un teléfono para la comunicación con la Producción de los programas.

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, vacaciones, 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 a un servicio concreto deba prestar ese servicio en distintas localizaciones, los traslados intermedios para prestar dicho servicio, correrán a cargo de CRTVE.

5. CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA TÉCNICA

La propuesta debe incluir de forma obligatoria:

- Documentación que permita realizar la valoración según los criterios técnicos de valoración definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares