



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL VISITANTE EN EL CENTRO DE ARTE DOS DE MAYO (CA2M), MUSEO CASA NATAL DE CERVANTES, CASA MUSEO LOPE DE VEGA Y SALAS DE EXPOSICIONES DE ALCALÁ Nº 31, CANAL DE ISABEL II Y ARTE JOVEN.

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de atención, información al público y actividades complementarias en salas de exposiciones y centros museísticos dependientes de la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes de la Comunidad de Madrid, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2019.

Las salas y centros objeto del presente contrato son los siguientes:

1.- “Centro de Arte 2 de Mayo”:

- Ubicación: Avenida de la Constitución 23-25 28931 Móstoles, Madrid.
- Con una dimensión de 5.886 m², el Centro incluye espacios de exposición, repartidos en tres plantas, una sala de actos para cien personas, un bar / tienda, la mediateca y una terraza apta para numerosas actividades al aire libre. Cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.

2.- “Museo Casa Natal de Cervantes”:

- Ubicación: calle Mayor nº 48, 28801 Alcalá de Henares, Madrid.
- Con una dimensión aproximada de 400 m², en cada una de sus dos plantas y 200 m² de jardín. Cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.

3.- “Casa Museo Lope de Vega”:

- Ubicación: calle Cervantes nº 11, 28014 Madrid.
- Con una dimensión aproximada de 200 m², en cada una de sus tres plantas y más de 200 m² de jardín. Cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.

4.- Sala de Exposiciones “Sala Alcalá 31”:

- Ubicación: calle Alcalá, nº 31, 28014 Madrid.
- Con una dimensión aproximada de 1.047 m², distribuidas en dos plantas, cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.

5.- Sala de Exposiciones “Sala Canal de Isabel II”

Ubicación: calle Santa Engracia, nº 125, 28003 Madrid.

- Con una dimensión aproximada de 1.080,64 m², en un total de 4 plantas. Cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.

6.- Sala de Exposiciones “Sala de Arte Joven”

- Ubicación: Avenida de América, 13, 28002 Madrid
- Con una dimensión aproximada de 300 m2, distribuidas en dos plantas, cuenta con los espacios y equipamientos propios de un espacio cultural.

SEGUNDA. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

De manera general las funciones ordinarias a desarrollar en los citados centros son:

1. Acogida, recepción y atención al visitante en los diferentes espacios de las Salas.
2. Servicios de información al visitante. Orientación del público en su visita a la las salas y a las actividades.
3. Atención a las visitas protocolarias, ruedas de prensa e inauguraciones.
4. Puesta a punto de las exposiciones para que puedan ser visitadas y cuidado de las salas.
5. Comunicación permanente con la Subdirección General de Bellas Artes, el CA2M y, en el caso de la sala Canal, además, con el personal de Canal Gestión indicado.
6. Gestión de reservas.

El servicio de atención al visitante se debe desarrollar bajo el fundamento de que la experiencia de la visita a los centros y salas se desarrolle con la mayor calidad posible, ofreciendo varios niveles de acogida e información, de tal manera que el visitante pueda adecuarla a sus intereses y al tiempo del que disponga. Es por ello que el servicio que se deberá prestar va desde la acogida y bienvenida, hasta la atención personalizada y orientación adecuada. Las tareas deben ser realizadas de manera profesional y adecuada a estos requerimientos.

El servicio será prestado por categorías de trabajadores, dependiendo de las necesidades concretas de cada centro, que serán las siguientes:

- **Coordinador-Mediador cultural.** Requisitos: Bachillerato Unificado Polivalente o Formación Profesional de Técnico superior o Técnico especialista, o equivalente. Habilidades técnicas y sociales necesarias para garantizar una óptima atención al visitante y conocimiento de idiomas.
- **Informador.** Requisitos: Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional de Técnico u otras titulaciones equivalentes. Habilidades técnicas y sociales necesarias para garantizar una óptima atención al visitante y conocimiento de informática, nivel usuario.

Este servicio será prestado desarrollando las siguientes funciones particulares:

Funciones a desarrollar tanto por el Coordinador-Mediador como por los Informadores:

1. Acogida, recepción y atención al visitante.

- a. Realización de la apertura y cierre en coordinación con el equipo de seguridad.
- b. Saludo y bienvenida al visitante. Control de tickets de entrada.
- c. Recepción personalizada a:
 - i. Personas con discapacidad (sillas de ruedas y otras necesidades).
 - ii. Grupos con reserva de visita.
 - iii. Público joven y adolescente.
 - iv. Personas de la tercera edad.
- d. Reposición de los folletos y hojas de sala para garantizar que la información general en las salas sea suficiente y adecuada
- e. Asistencia a los visitantes con actitud proactiva, amable y educada.
- f. Canalización de las consultas que por su especificidad deban ser contestadas por personal de la sala, así como mediación cultural para atender las preguntas relacionadas con los contenidos expositivos
- g. Colaboración en la elaboración de informes estadísticos sobre visitantes. Dicha colaboración exige contabilizar los usuarios que visiten las salas y realizar encuestas para los estudios de público. Se deberán actualizar y mantener los documentos informáticos con dicha información y, en caso de ser así requerido, enviar a la Subdirección General por e-mail.
- h. Gestión de reservas personales, telefónicas y telemáticas para las actividades organizadas en torno a las exposiciones temporales (contabilización y registro de inscripciones, dar respuesta inmediata a los inscritos y usuarios en lista de espera, confirmación de asistencia, elaboración de listados finales de asistentes y cotejo final).
- i. Recepción de las peticiones de información (suscripción al mailing y solicitudes diversas de información) y transmisión a los coordinadores designados en cada centro
- j. Gestión de datos de las solicitudes de información a través del boletín online de inscripciones a las exposiciones y actividades de la Comunidad de Madrid para su gestión por el Servicio de Difusión de la S.G. de Bellas Artes y el servicio de Comunicación del CA2M.

2. Servicios de información al visitante. Orientación del público en su visita a las salas y centros museísticos y a las actividades.

Los mostradores de atención son, además, puntos de información al visitante cuyo objetivo principal es el de orientar a las personas que acuden a las salas en función de sus circunstancias personales (tiempo disponible, preferencias e intereses específicos) con el objetivo de enriquecer la experiencia de la visita.

Asimismo, las personas que atiendan estos mostradores deberán estar al corriente del resto de las actividades que tienen lugar tanto en la propia sala o museo como en el resto de espacios dependientes de la Subdirección General de Bellas Artes. Para todo ello se facilitará la documentación necesaria a la empresa adjudicataria. Para garantizar la correcta formación en relación con los contenidos y la mediación con el visitante, la Comunidad de Madrid **fixará un plan formativo de 5 horas de duración que no supondrá un coste añadido a esta Administración.** El plan formativo será comunicado por la empresa al responsable del contrato de la Administración, debiendo contar ésta con el Visto Bueno de la Administración para comenzar su impartición.

3. Apoyo en el desarrollo de los actos y actividades que tengan lugar en los centros museísticos y salas (ruedas de prensa, inauguraciones...).

- a. Recepción de los asistentes.
- b. Información general de la actividad.
- c. Gestión de equipos (entrega y recogida de equipos de traducción simultánea, micrófonos, etc.).
- d. Entrega de material documental a los asistentes y a los medios de comunicación.
- e. Venta de catálogos de exposiciones en las inauguraciones.
- f. Colaboración para procurar el buen funcionamiento de la actividad.
- g. Conteo de asistentes.
- h. Otras tareas que la propia naturaleza del acto requiera.



4. Puesta a punto de las exposiciones para que puedan ser visitadas y cuidado de las salas.

- a. La puesta en marcha y apagado diario de todos los elementos necesarios para que las exposiciones funcionen, incluyendo proyectores, vídeos, equipos de sonido, etc. Deben estar en pleno funcionamiento a la hora de apertura de las salas y no deberán ser apagados antes de la hora de cierre.
- b. Control de los puntos de lectura de las distintas exposiciones y actividades, así como la reposición de hojas de sala, mantenimiento y orden
- c. En el caso de la sala Canal de Isabel II, control de los puntos de lectura de las distintas exposiciones y actividades, así como su mantenimiento y orden.
- d. En el caso de la sala Alcalá 31, las publicaciones localizadas en el mostrador y estantería deberán ser guardadas diariamente a la hora de cierre y colocadas a la apertura de la exposición.
- e. Cuidado y vigilancia de los espacios encomendados a los efectos de prevenir la comisión de acciones que pudieran perturbar el orden o poner en peligro los bienes, comunicándolo a los responsables de los servicios de seguridad.
- f. Información de las normas de comportamiento y acceso.
- g. Control del aforo en colaboración con el personal de seguridad, mediante el sistema de contador de personas. Manejo del software específico, interpretación de datos, generación de estadísticas, etc.

Funciones a desarrollar por el Coordinador-Mediador cultural:

1. Entre las de Acogida, recepción y atención al visitante. Gestión de reservas

- a. Evaluación de cada una de las actividades que se desarrollan en ambos espacios. Para ello, la empresa que resulte adjudicataria entregará a los participantes en las actividades el cuestionario de evaluación diseñado por la Comunidad de Madrid para cada una de las acciones culturales que se organicen en torno a las exposiciones. El personal en sala deberá volcar los contenidos en los medios que le facilitemos enviarlos semanalmente al Servicio de difusión de la S.G. de Bellas Artes y el servicio de Comunicación del CA2M para su cotejo final.
- b. Entrega y recogida de los impresos de quejas y sugerencias y notificación a la Subdirección General de Bellas Artes.

- c. Control de las existencias y mantenimiento de la tienda de libros en la Sala Canal, así como del mostrador en las dos salas.
 - d. Colaboración con el visitante para la gestión de posibles incidencias y traslado al servicio de seguridad de dichas incidencias.
 - e. En el caso de que el espacio esté habilitado para ello, control de la taquilla a disposición del público para la custodia de objetos. En las ocasiones que los objetos no quepan en dichas taquillas o estén llenas deberán custodiar los objetos durante la visita en los lugares depositados a tal efecto.
 - f. En los casos que se requiera, información a los visitantes de las normas de acceso a las salas y centros, con el fin de evitar que se produzcan incidencias al respecto.
 - g. Venta de las publicaciones y cualquier otro producto que se ponga a disposición del público. Control económico de la caja depositada a tal efecto. Entrega periódica de las cantidades recaudadas de acuerdo con las instrucciones que se facilitarán en cada espacio.
 - h. Recepción de correspondencia, certificados, paquetería, etc.
 - i. Recepción y atención de las llamadas del teléfono de las salas y los museos, informando o derivándolas a los teléfonos facilitados por la Subdirección General, así como anotar y entregar los mensajes oportunos.
- 2. Comunicación, a través de la persona designada por la empresa adjudicataria como interlocutor permanente con la Comunidad de Madrid, de acuerdo con lo establecido en la cláusula novena de este Pliego.**
- 3. Gestión de reservas.**

Otras funciones a prestar en el CA2M por los Informadores:

- a. Manipulado del folleto cuatrimestral con la información de las actividades.
- b. Cuando los folletos de información se envíen por correo, deberán ensobrar y etiquetar los mismos.
- c. Control de las existencias y mantenimiento del orden de los puntos de intercambio de información con otras instituciones

TERCERA. HORARIOS Y RECURSOS HUMANOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio será prestado de acuerdo con la siguiente distribución de efectivos personales y durante el horario que se especifica en cada uno de los centros museísticos y salas de exposiciones.



3.1. Centro de Arte Dos de Mayo

Para la adecuada prestación de los servicios objeto de este contrato son precisos cubrir los siguientes puestos distribuidos en los siguientes horarios:

TURNO DE MAÑANA (martes a domingo de 10:45 a 16:15 h., festivos incluidos)

- 1 puesto de coordinador general y mediador cultural
- 4 puestos de informadores generales
- El horario del coordinador de martes a viernes, será de 9.15 a 16.15

TURNO DE TARDE (martes a domingo de 15:45 a 21:15 h., festivos incluidos)

- 1 puesto de coordinador general y mediador cultural. Los días 1 y 2 de mayo prolongará su jornada hasta las 22:00 horas, por coincidir con las festividades locales y estar abierta la planta de calle.
- 5 puestos de informadores generales

El servicio no deberá prestarse los días 1 y 6 de enero y el 24, 25 y 31 de diciembre, días de cierre del museo.

3.2. “Casa Museo Lope de Vega”

El horario ordinario de prestación del servicio será **de martes a domingo de 09:45 a 18:15 horas.**

El servicio será prestado por trabajadores con categoría de coordinador-mediador, y será atendido de forma que **de martes a viernes siempre haya de servicio dos (2) coordinadores-mediadores y sábados, domingos y festivos tres (3) coordinadores-mediadores**, de acuerdo con lo previsto a continuación:

- El Servicio se prestará en inglés y español y, además, en algún otro idioma comunitario de los tres siguientes: francés, italiano, alemán.
- Durante toda la semana, al menos un mediador deberá hablar español e inglés y durante los fines de semana y festivos, además, uno de los otros tres idiomas citados más arriba.

El total de horas a realizar son 6.179,5 horas/año.



Comunidad de Madrid

3.3. “Museo Casa Natal de Cervantes”

El servicio será prestado en todos los casos por trabajadores con la categoría de coordinador-mediador.

Mediación cultural y atención e información al público visitante

El horario ordinario de prestación del servicio será:

- Lunes a viernes de 09:45 a 18:15 horas (excepto los festivos contemplados en el calendario laboral y los días de cierre).

El Servicio será atendido por una (1) persona en inglés y español.

El total de horas a realizar son las siguientes:

- 1 persona: 42,5 horas semanales (2.091 horas/año)

Atención e información al público visitante en fines de semana

El horario ordinario de prestación del Servicio será:

- Sábado y domingo de 09:45 a 18:15 horas (excepto los festivos contemplados en el calendario laboral y los días de cierre).

El Servicio será atendido por dos (2) personas en inglés y español.

El total de horas a realizar son las siguientes:

- 2 personas: 34 horas semanales (1.734 horas/año)

Atención e información al público visitante en festivos

El horario ordinario de prestación del Servicio será:

- De 09:45 a 18:15 horas los días festivos, según el calendario laboral en vigor, excepto los días de cierre.

El Servicio será atendido por cuatro (4) personas en inglés y español.

El total de horas a realizar son las siguientes:

- 4 personas: 374 horas/año

3.4 Sala Alcalá 31

En la Sala el servicio será prestado por un trabajador con la categoría de coordinador-mediador.

En la Sala Alcalá 31 la oferta deberá tener en cuenta que el horario de visita a la exposición es continuado: de martes a viernes de 11:00 h a 20:30 h. Se consideran necesarias dos personas en turno rotativo (una persona por turno), con el siguiente horario:



Comunidad de Madrid

- De martes a sábado: De 10:45 a 20:45 h.
- Domingos y festivos: De 10:45 a 14:15 h.

Taquilla y atención en sala: rueda de prensa e inauguración (día/s a concretar, un máximo de 3 h en rueda de prensa y de 4 h en inauguración). Por cada exposición.

Taquilla y atención en sala, fuera del horario especificado anteriormente, por visita privada o ampliación de horario habitual (un máximo de 10 h.). Por cada exposición.

3.4.1 Horario especial

No se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días:

- Todos los lunes del año (con excepción del 2 y 15 de mayo)
- 24, 25 y 31 de diciembre
- 1 y 6 de enero
- 1 de mayo

-Se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días en horario de 10:45 a 20:45 h, según necesidades de personal y turno especificadas en el punto 3.1:

- Jueves Santo y Viernes Santo
- 2 y 15 de mayo

No obstante, lo anterior, si por necesidades de la programación de estas salas se precisase de la prestación del servicio durante los días anteriormente referidos, se preavisará al adjudicatario con al menos 48 horas de antelación.

3.5 Sala Canal de Isabel II

En esta Sala el servicio será prestado por un trabajador con la categoría de coordinador-mediador y dos trabajadores con la categoría de informador.

En la Sala Canal de Isabel II la oferta deberá tener en cuenta que el horario de visita a la exposición es continuado: de martes a sábado de 11:00 h a 20:30 h. Para ello se consideran necesarias dos personas con el siguiente horario:

- Una persona de martes a sábado de: 10:45 h a 20:45 h.
- Una persona domingos y festivos, de 10:45 h a 14:15 h.

En las Exposiciones de moda se pedirán 3 personas (1 Coordinador-Mediador y 2 Informadores) para poder cubrir las necesidades en los horarios especificados.



Comunidad de Madrid

Taquilla y atención en sala: rueda de prensa e inauguración (día/s a concretar, un máximo de 3 h en rueda de prensa y de 4 h en inauguración) por cada exposición.

Taquilla y atención en sala, fuera del horario especificado anteriormente, por visita privada o ampliación de horario habitual (un máximo de 10 h.) por cada exposición.

3.5.1 Horario especial

No se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días:

- Todos los lunes del año (con excepción del 2 y 15 de mayo)
- 24, 25 y 31 de diciembre
- 1 y 6 de enero
- 1 de mayo

-Se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días en horario de 10:45 a 20:45 h:

- Jueves Santo y Viernes Santo
- 2 y 15 de mayo

En las exposiciones de Moda previstas se atenderá el servicio por 2 personas más, con la categoría de informadores, para cubrir las necesidades en los horarios especificados.

No obstante, lo anterior, si por necesidades de la programación de estas salas se precisase de la prestación del servicio durante los días anteriormente referidos, se preavisará al adjudicatario con al menos 48 horas de antelación.

3.6 Sala de Arte Joven

En esta Sala el servicio será prestado por un trabajador con la categoría de coordinador-mediador.

En la Sala de Arte Joven la oferta deberá tener en cuenta que el horario de visita a la exposición es de martes a sábado de 11:00 h a 14:00 h y de 17:00 a 20:30 h. Para ello se consideran necesarias dos personas con el siguiente horario:

- Una persona de martes a sábado de: 10:45 h a 14:15 y de 16:45 a 20:45 h.
- Una persona domingos y festivos, de 10:45 h a 14:15 h.

Taquilla y atención en sala: rueda de prensa e inauguración (día/s a concretar, un máximo de 3 h en rueda de prensa y de 4 h en inauguración) por cada exposición.



Taquilla y atención en sala, fuera del horario especificado anteriormente, por visita privada o ampliación de horario habitual (un máximo de 10 h.) por cada exposición.

3.6.1 Horario especial

No se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días:

- Todos los lunes del año (con excepción del 2 y 15 de mayo)
- 24, 25 y 31 de diciembre
- 1 y 6 de enero
- 1 de mayo

-Se precisará la prestación del servicio objeto de contratación los siguientes días en horario de 10:45 a 14:15 y de 16:45 a 20:45 h:

- Jueves Santo y Viernes Santo y 15 de mayo
- El día 2 de mayo el servicio se prestará de 10:45 h a 14:15 h

Otras especificaciones

El adjudicatario asume el compromiso, fundamental e ineludible, de garantizar el 100% del servicio, en caso de baja ocasional de algún empleado, que deberá ser sustituido a la máxima celeridad, antes de la finalización del 50% del turno en el que se ha producido la baja. En caso contrario, las horas no realizadas se descontarán de los honorarios mensuales a recibir por el adjudicatario.

La empresa adjudicataria evaluará periódicamente sus servicios con mecanismos objetivos y realizará las sugerencias oportunas para una mejor prestación de sus servicios.

Asimismo, la empresa adjudicataria realizará un informe de cumplimiento de horario semanal que deberá ser conformado por los responsables de la Subdirección General de Bellas Artes, en el cual deberán constar las posibles ausencias o cambios de horario y su repercusión en las liquidaciones mensuales.



Comunidad de Madrid

La Subdirección General de Bellas Artes podrá exigir la sustitución del personal asignado si considera que no cumple con los trabajos detallados más arriba. Dicha sustitución deberá realizarse en el plazo de un día hábil.

El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato, depende laboralmente de la empresa que resulte adjudicataria, que se obliga a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, al cumplimiento de los convenios colectivos aplicables y de las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, quedando la Administración libre de toda responsabilidad.

En el plazo de 20 días naturales desde el inicio de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá presentar al Director de los trabajos copia de la relación acreditativa de la relación laboral y del alta en Seguridad Social de todos los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato.

CUARTA. CUALIFICACIÓN

Todo el personal destinado a la prestación del servicio deberá reunir los requisitos que se describen en la cláusula segunda, en función de las dos categorías fijadas. El Coordinador-Mediador, además, debe tener conocimientos en el ámbito del arte y la cultura contemporánea, así como un nivel medio de inglés hablado y escrito. La empresa adjudicataria entregará CV actualizados de las personas propuestas.

QUINTA. BOLSA DE HORAS

Con la finalidad de proveer necesidades puntuales de este servicio no contempladas en el operativo descrito, derivadas de previsiones de afluencia especial de visitantes, se incluyen en el objeto contractual horas adicionales anuales, en concepto de refuerzo del servicio, de acuerdo con la siguiente especificación.

El cómputo incluiría 653 horas de servicio de coordinador-mediador y 1.350 horas de servicio de informador.

El adjudicatario estará obligado a atender estos refuerzos cuando el Centro se lo solicite con una antelación de 48 horas. En la solicitud se hará constar el horario, los efectivos y su distribución, así como las específicas tareas en las que se emplearán.



El abono de las horas previstas en dicha bolsa se realizará de acuerdo con las peticiones realizadas, y su pago se efectuará dentro del mes correspondiente.

SEXTA. UNIFORME

El personal que preste el Servicio deberá estar correctamente uniformado, de manera adecuada y actual, en su puesto de trabajo con una antelación suficiente sobre la hora establecida para el comienzo de su prestación. La empresa facilitará tres posibles modelos de uniforme, en los que se hará constar expresamente el logotipo, anagrama o nombre de dicha empresa, de entre los que la Comunidad de Madrid seleccionará el que considere más adecuado.

Las personas que presten servicio de atención en las salas y centros objeto del presente contrato deberán presentarse, en todo momento, con el uniforme establecido por la Subdirección General de Bellas Artes. Desde la Subdirección General se reserva el derecho a solicitar el cambio de uniforme.

Las personas que presten servicio de atención en salas en el CA2M Centro de Arte Dos de Mayo deberán presentarse, en todo momento, con el uniforme establecido por el CA2M según su imagen corporativa (pantalón negro, camiseta de manga larga roja de algodón, chaqueta negra de punto, calzado negro y las correspondientes prendas interiores de abrigo dadas las bajas temperaturas en las salas), en los que se hará constar expresamente la identificación del centro en que el personal presta su servicio, así como el logotipo, anagrama o nombre de dicha empresa. El Centro se reserva el derecho a solicitar el cambio de uniforme.

La empresa adjudicataria suministrará a todo el personal a su servicio el vestuario completo, incluyendo calzado y al menos dos prendas de cada tipo por persona, (con varias prendas por persona, zapatos...) y en perfecto estado de uso, garantizando además la adecuación de tallas a todas las personas que lo conforman.

El personal adscrito a las salas no podrá utilizar ni salir del mismo con el vestuario de trabajo. Deberán vestirse y cambiarse en las zonas habilitadas para tal efecto.



Comunidad de Madrid

SÉPTIMA. OTROS MEDIOS

Recursos materiales

La empresa adjudicataria deberá instalar un equipo portátil, en el caso de Alcalá, 31 con conectividad facilitada por la Comunidad de Madrid para uso del personal asignado en la sala.

La empresa adjudicataria instalará el software adecuado para el conteo de visitantes y posterior análisis (diario, semanal y mensual), tanto en el equipo de la Sala Canal de Isabel II como en el de Alcalá 31. El análisis deberá arrojar información sobre los siguientes campos:

- Nº de visitantes por tramo horario, semanal y mensual, que signifiquen picos y valles de público.
- Sexo, tramo de edad, y lugar de residencia de los visitantes (código postal)
- Tipología de visitante: individual/familiar-amigos/grupo escolar/centro u asociación cultural.

Los equipos informáticos tendrán instalados el paquete office para el volcado de datos relativos a la evaluación de actividades y elaboración de los informes semanales.

Toda la información reportada deberá mostrarse numérica y gráficamente. La empresa adjudicataria deberá disponer de una cuenta de correo electrónico para uso en la comunicación diaria entre el personal de sala y de la Comunidad de Madrid diferente del que se emplee en las funciones de gestión de reservas, que facilitará la Comunidad de Madrid.

El contratista vendrá obligado a la ejecución del contrato aportando los medios de producción propios que sean necesarios para ello, y en concreto:

- a) En el caso de la Sala Canal de Isabel II, el adjudicatario deberá ofrecer medios técnicos a los empleados para que puedan comunicarse con el vigilante de seguridad. 1 *walkie talkie* que tenga licencia o esté habilitado por el Ministerio del Interior.
- b) En el Centro de Arte Dos de Mayo y en la Casa Museo Lope de Vega, se deberán aportar para cada uno de los empleados, walkies talkies con intraauriculares, para que puedan comunicarse desde los distintos espacios del centro. Estos deben tener licencia o estar habilitados por el Ministerio del Interior.



Comunidad de Madrid

- c) Cualquier otro medio que sea necesario para la correcta ejecución del objeto del contrato.

El contratista deberá asumir el riesgo de cualquier emergencia y el derivado de los desperfectos que cause su personal.

OCTAVA. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PERSONAL

El personal que aporte la empresa adjudicataria no tendrá vinculación alguna con la Comunidad de Madrid y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario, con todos los derechos y obligaciones respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgare, sin que, en ningún caso, resulte responsable la Comunidad de Madrid de las obligaciones del contratista y sus trabajadores aun cuando los despidos y demás medidas que puedan adoptar sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión, modificación o interpretación del contrato.

NOVENA. COORDINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INTERLOCUCIÓN

Para la correcta prestación del Servicio deberá existir una permanente coordinación entre la Comunidad de Madrid y la empresa adjudicataria, de tal forma que el personal que preste el Servicio conozca en todo momento las directrices para su realización.

La empresa adjudicataria designará a una persona que actuará como interlocutor permanente con la Comunidad de Madrid, encargándose de la coordinación del personal y de la supervisión de la prestación del Servicio, canalizando la información relativa al mismo, y del asesoramiento a efectos de una mayor eficacia en su prestación.

La identidad de este interlocutor, juntamente con los datos necesarios para su fácil localización, especialmente número de teléfono, deberá comunicarse por la empresa adjudicataria antes del comienzo de la prestación del Servicio. Posteriormente este empleado deberá acreditarse en la Comunidad de Madrid para ejercer su función. El interlocutor deberá estar fácilmente localizable tanto de lunes a viernes como los fines de semana y festivos, para poder atender los requerimientos de la Comunidad de Madrid que se produzcan durante la prestación del Servicio.



Comunidad de Madrid

Es obligación de la empresa adjudicataria informar mensualmente por escrito a la Comunidad de Madrid acerca de la prestación del Servicio y puntualmente de aquellos supuestos en los que se produzca alguna incidencia.

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE BELLAS ARTES

Fdo.: Antonio J. Sánchez Luengo