

PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACOMODACIÓN Y AZAFATAS/OS, ASÍ COMO LOS SERVICIOS AUXILIARES DE TAQUILLA, Y RECEPCIÓN DEL AUDITORIO DE TENERIFE, SAU.

En lo referente al servicio que se contrata, el adjudicatario deberá cumplir las siguientes especificaciones técnicas:

DESCRIPCION GENERAL.

El objeto de este contrato es definir las características técnicas necesarias para la contratación de los servicios de azafata/os y acomodación, así como los servicios auxiliares de taquilla y recepción de AUDITORIO DE TENERIFE con las especificidades y características que rigen de conformidad con el pliego de cláusulas administrativas particulares.

El servicio especificado anteriormente, puede verse modificado por ampliación de horarios o mantenimiento del mismo distribuido de forma diferente, e incluso por incorporación de nuevos servicios. En este caso, el precio que se oferte deberá respetarse durante el período de vigencia de este contrato.

El servicio afectará a cualquier espectáculo o evento que se lleve a cabo en las instalaciones citadas, o allí donde el proyecto de Auditorio lo requiera. La cobertura de los servicios planteados en la siguiente propuesta deberá cubrir la asistencia del personal en todos los espectáculos y eventos de acuerdo con sus necesidades horarias, inclusive días festivos.

ALCANCE DEL SERVICIO

Personal auxiliar (Azafatas/os y Acomodadores/as)

En el ejercicio de su puesto de trabajo y sin agotar la definición de sus funciones, el personal adecuado y suficiente de azafata/os y acomodación, tendrá las siguientes funciones, sin perjuicio de otras que pudieran indicarse:

- Ubicarse en el puesto de trabajo asignado, revisar la sala y advertir al responsable del Evento o Jefe de sala, ante posibles defectos de limpieza o mantenimiento de la sala que puedan constituir impedimento para abrir las puertas al público.
- Llevar a cabo las tareas propias de cada ubicación que están contempladas de manera detallada en el briefing o ficha de P.A. específicos de cada evento o les hayan sido indicadas por el responsable del evento o Jefe de sala/coordinador.
- Recoger y comprobar la validez y veracidad de las entradas/acreditaciones de cada evento en los accesos a las diferentes salas.
- Acompañar y acomodar al público a su asiento correspondiente, en la medida de lo posible, así como ofrecer atención e información a la entrada.

- Revisar la sala después de cada evento. Repasar las butacas y verificar posibles objetos personales olvidados, comprobando asimismo que no queda persona alguna.
- Velar por el cumplimiento de las normas del recinto y por la seguridad del público durante el transcurso del evento.
- Actuar con la máxima corrección y respeto, tanto en sus relaciones con el personal de AUDITORIO DE TENERIFE, como con el público en general.
- Colocar el material publicitario y de información en los diferentes soportes del recinto (programas de mano, revistas, boletines, etc..)
- Atender a los participantes en los eventos, facilitarles la información que precisen, distribuir material publicitario, retirar y reponer agua y vasos y cualquier otra de similar naturaleza propia de eventos, congresos y convenciones.
- Tener una actitud activa en su puesto de trabajo.
- Comunicar al responsable del evento o Jefe de Sala/Coordinador cualquier tipo de incidencia.
- En el caso de que algún cliente quiera hacer alguna reclamación, queja o sugerencia, informar dónde está a disposición del público el libro de reclamaciones, quejas o sugerencias.
- Conocer las funciones que tienen asignadas dentro del plan de autoprotección de AUDITORIO DE TENERIFE.
- Cualquier otra, inherente al contenido de su puesto de trabajo y que pueda ser ordenada por AUDITORIO DE TENERIFE a través del responsable del evento o Jefe de Sala/Coordinador.

Personal auxiliar Coordinador/a de azafatas/os:

La empresa adjudicataria designará a una persona como Coordinador/a, que será el receptor de las instrucciones de AUDITORIO DE TENERIFE por parte del responsable del evento o del Jefe de sala / Coordinador y el encargado de transmitir las al resto de azafatas/os de acomodación o de eventos. Será de su responsabilidad:

- Comunicación de incidencias.
- La coordinación y supervisión de los trabajos que realice el resto de azafatas/os.
- Control de asistencia de todo el personal solicitado y comunicar las ausencias al responsable del evento y/o jefe de sala / coordinador.
- Velar por la correcta uniformidad y presencia del resto de azafatas/os.

- Informar de cualquier incidente o emergencia relativa al público al responsable del evento y/o jefe de sala / coordinador.
- Atender sugerencias del público.
- Coordinar con el personal de AUDITORIO DE TENERIFE el cierre de puertas e inicio del espectáculo.
- Respetar y divulgar al resto del personal a su cargo de las normas y directrices transmitidas por AUDITORIO DE TENERIFE.
- Conocer las funciones que tiene asignadas dentro del plan de autoprotección de AUDITORIO DE TENERIFE.
- Cualquier otra, inherente al contenido de su puesto de trabajo y que pueda ser ordenada por AUDITORIO DE TENERIFE a través del responsable del evento y/o jefe de sala / coordinador.

Las jornadas y horarios del servicio dependerán de la programación y los horarios de exhibición y serán supervisadas por el responsable del servicio que designe el AUDITORIO DE TENERIFE.

Debido a la actividad desarrollada, las jornadas y horarios del servicio podrán variar, debido a las características técnicas de algunos espectáculos, por modificaciones de última hora o por alteración de la programación.

Según lo descrito en el párrafo anterior, la AUDITORIO DE TENERIFE se compromete a avisar a la empresa adjudicataria a la mayor brevedad posible de los cambios surgidos, con el fin de que se puedan cubrir las necesidades del servicio o en caso contrario cancelar los servicios planificados.

Coordinador del servicio

El Coordinador/a del servicio ejercerá las funciones de apoyo a la Jefa de Sala, puesto que depende actualmente de AUDITORIO DE TENERIFE, y tendrá entre otras las siguientes funciones, sin perjuicio de otras que pudieran indicarse:

El jefe de sala es la persona encargada de velar por el correcto desarrollo de la actividad en lo concerniente a las áreas de público. Entre sus funciones encontramos:

- Velar por el cumplimiento de horarios y tareas del personal de sala (porteros, acomodadores, taquilleros) y en su defecto subsanarlos.
- Velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad (puertas de emergencia, retiradas de objetos peligrosos).
 - o Velar por el correcto acondicionamiento de las áreas de público (vestíbulo, aseos, sala) tanto en mobiliario, información, temperatura, iluminación, ruidos, etc.

- Velar por la actualización y correcta información a facilitar a los asistentes (actualización de carteles, distribución de folletos, programas de mano, etc.).
- Coordinar los trabajos de personal de sala, limpieza, dirección técnica para facilitar el acceso del público al Auditorio, el desalojo del mismo así como el inicio del espectáculo con la máxima puntualidad posible.
 - Ayuda en la evacuación en caso de emergencia.

Recepcionista

En el ejercicio de su puesto de trabajo y sin agotar la definición de sus funciones, el personal adecuado y suficiente de recepcionista, tendrá las siguientes funciones, sin perjuicio de otras que pudieran indicarse

- Tener un nivel mínimo de inglés (que puedan contestar llamadas y dar información básica a artistas y turistas que acceden por el parking)
- Atender con esmero, solicitud y modales adecuados a todas aquellas personas que asistan o concurran a cualquier tipo de Congreso, Convención o celebración de carácter análogo que tenga lugar dentro del recinto del Auditorio de Tenerife.
- Deberán ir debidamente uniformados e identificados como personal que presta sus servicios en el Auditorio, siendo por parte de la empresa adjudicataria tanto la entrega del vestuario correspondiente como su conservación o reparación en los casos pertinentes.
- Control de entrada y salida de personas (y registro informático)
- Control de entrada y salida de material/pedidos
- Recepción y registro informático de facturas, correo, mensajería y su entrega a los departamentos correspondientes.
- Control de barreras del parking cuándo hay incidencias
- Cobro de cajeros cuándo hay incidencias
- Informes de control del parking para administración
- Atención telefónica e información general
- Preparación y entrega de acreditaciones para artistas y visitantes
- Cualquier otra que en relación a su categoría profesional le sea encomendada por parte de la Dirección del Auditorio.

La **jornada de Servicio** será de **lunes a domingo** en horario de:

7:00h-15:00h

· **15:00h-23:00h***

* En determinadas ocasiones, el horario de la salida se podrá alargar después de las 00:00h, por la realización de algún evento)

Número de puestos:

- Son 14 turnos de 8 horas para cubrir el servicio (L-D, 7h-15h y 15h-23h)
- 2 personas para cubrir 10 turnos (40 horas semanales)
- 1 persona para cubrir los 4 turnos restantes (aprox. 32 horas, aunque varía según la actividad)

TAQUILLA

En el ejercicio de su puesto de trabajo y sin agotar la definición de sus funciones, el personal adecuado y suficiente de **taquilleros/os** tendrá las siguientes funciones, sin perjuicio de otras que pudieran indicarse

- Apertura y cierre de la taquilla al público puntualmente.
- Venta de entradas al público en general.
- Atención telefónica durante el horario de apertura de la taquilla.
- Utilizar los sistemas informáticos de ventas de entradas, así como los medios de pago por tarjeta.
- Informar al público de las actividades y servicios que se desarrollan en AUDITORIO DE TENERIFE
- Cuidado del material de apoyo al servicio.
- Realizar los arqueos diarios de caja y hacer entrega a la persona responsable de AUDITORIO DE TENERIFE de la recaudación obtenida.
- Informar al responsable de AUDITORIO DE TENERIFE de las ventas efectuadas diariamente.
- Recogida, custodia y entrega diariamente al responsable del AUDITORIO DE TENERIFE de las llaves de la taquilla.
- Comunicación de incidencias: elaboración y envío diario de un informe con las incidencias surgidas en la jornada laboral.
- Contemplar la máxima corrección y respeto tanto en sus relaciones con los responsables de AUDITORIO DE TENERIFE, así como con el público en general.
- Mantener una actitud proactiva durante el desempeño de sus

funciones.

- Respetar las normas y directrices indicadas por AUDITORIO DE TENERIFE.
- Informar de la necesidad de reposición de consumibles necesarios para el correcto funcionamiento del servicio de taquilla.
- Reposición de los consumibles en los periféricos dispuestos a tal fin.
- Colocación de material publicitario y de información en los diferentes soportes de taquilla.
- En el caso de que algún cliente quiera poner alguna reclamación, queja o sugerencia deberá facilitarle las hojas de reclamaciones y explicar la forma de proceder.
- Cualquier otra, inherente al contenido de su puesto de trabajo y que pueda ser ordenada por AUDITORIO DE TENERIFE, bien directamente, bien a través de la empresa adjudicataria.

La **jornada de Servicio** será de **lunes a domingo** en horario de **09:00h-19:30h**, contando para ello con un máximo de 3 personas.

.-Con carácter general la apertura de la taquilla los días de espectáculos se abrirá dos horas antes del comienzo del espectáculo y se cerrará a la hora de inicio del mismo.

En este horario se incluirá la realización de visitas guiadas. Dependiendo del volumen de las mismas, se contempla la posibilidad de realizar un refuerzo de personal, que realizará entre otras, las siguientes funciones:

- Organizar los grupos para las visitas guiadas.
- Efectuar la visita guiada
- Ubicarse en el puesto de trabajo asignado a la hora establecida
- Recoger y comprobar la validez y veracidad de las entradas en las puertas de acceso al recinto.
- Control estadístico de número de visitantes.
- Manipular equipos audiovisuales propios de las visitas guiadas; mesa de control de sonido, reproductores de video, videoprojector y pantalla motorizada.
- Encendido/apagado de luces de sala.
- Realización de arqueos de caja e información al responsable del servicio de Auditorio de Tenerife de las ventas efectuadas en la visita programada.

- Custodia y entrega, por cada visita programada, al responsable del servicio o en su defecto a la persona designada por Auditorio de Tenerife, de la caja de caudales y de las llaves asignadas.
- Revisar la zona asignada antes del cierre del recinto. Vigilar si se ha dejado olvidado algún objeto o pertenencia personal, comprobando asimismo que no queda persona alguna.
- Velar por el cumplimiento de las normas del recinto y por la seguridad del público durante el transcurso de la visita.
- Atención con la máxima corrección y respeto tanto en sus relaciones con los responsables de AUDITORIO DE TENERIFE, así como con el público en general.
- Atender a los visitantes, facilitarles la información que precisen, distribuir material publicitario o encuestas.
- Tener una actitud activa ante cualquier mala imagen del lugar en el que esté ubicada (papeles en el suelo, elementos de decoración en mal estado o mal colocado, etc.).
- Ante cualquier tipo de conflicto lo deben de comunicar al vigilante de seguridad o persona responsable del Auditorio
- En el caso de que algún cliente quiera poner alguna reclamación, queja o sugerencia deberá facilitarle las hojas de reclamaciones y explicar la forma de proceder.
- Servirá de apoyo y refuerzo al personal de taquilla, cuando no preste el servicio propio de visitas guiadas.

El servicio especificado anteriormente, puede verse modificado por ampliación de horarios e incluso por incorporación de nuevos servicios. En este caso, el precio que se oferte deberá respetarse durante el período de vigencia de este contrato.

REQUISITOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El encargo de la prestación de los servicios establecidos en el presente pliego, se efectuará de la siguiente forma:

- El AUDITORIO DE TENERIFE comunicará a la empresa adjudicataria, por fax o por correo electrónico, los trabajos a realizar con su correspondiente estimación de horas para la ejecución de los mismos
- La empresa adjudicataria, en el plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la citada comunicación confirmará la prestación del servicio.
- Los trabajos se facturarán conforme a los precios y presupuestos aprobados explícitamente.
- Los trabajos objeto del encargo no podrán iniciarse hasta que reciban la conformidad de AUDITORIO DE TENERIFE. Las relaciones con la empresa adjudicataria se llevarán a cabo mediante un representante nombrado por la misma.

- El adjudicatario designará un encargado/a, quien recibirá las instrucciones pertinentes del responsable designado por AUDITORIO DE TENERIFE.
- El adjudicatario pondrá en conocimiento de AUDITORIO DE TENERIFE la relación nominal de sus trabajadores, que se ajustará al presente contrato.
- Todas las personas que intervengan en la realización de los trabajos deberán estar capacitadas para desarrollar los mismos, actuarán bajo la organización de la empresa adjudicataria y deberán disponer de experiencia acreditada en las labores que vayan a participar. Además deberán tener conocimiento en inglés hablado.
- En general, el personal prestará el servicio debidamente uniformado, según el modelo de uniforme que para ellos haya sido aprobado por AUDITORIO DE TENERIFE, siendo de parte de la empresa adjudicataria, tanto la entrega del vestuario correspondiente, como su conservación o reparación en los casos pertinentes. Igualmente, pondrá a disposición de éstos el material necesario para la correcta ejecución de los mismos, esto es, material necesario para comunicación interna de los azafatos: walkies, auriculares,linternas, block de notas y bolígrafos,
- El adjudicatario se comprometerá a formar al personal asignado a la prestación de los servicios, de forma que éstos conozcan en todo momento los Planes de Emergencia y Evacuación vigentes en el edificio y estén formados en las funciones asignadas dentro del plan.
- El adjudicatario quedará obligado a sustituir a aquel personal que no procediera con la debida corrección o que fuera poco cuidadoso en el desempeño de sus funciones, o que incumpliese alguna de las obligaciones enumeradas en este Pliego. AUDITORIO DE TENERIFE podrá exigir, de forma motivada, la retirada inmediata del personal de la contrata que considere que desarrolla un comportamiento incorrecto o negligente en la prestación de los servicios.
- El adjudicatario sustituirá las ausencias derivadas de incapacidad temporal, vacaciones, permisos y absentismo en general, de manera que durante todo el período de duración del contrato se cubran las necesidades del servicio.
- Las ausencias por enfermedad, permisos, etc., del personal del adjudicatario, serán cubiertas con personal de características similares en cada puesto, cumpliendo con los mismos requisitos expuestos en este Pliego, debiendo someterse previamente al inicio de los mismos, al proceso de selección que determine Auditorio de Tenerife.
- Cualquier cambio en el personal asignado a la prestación de los servicios, deberá ser comunicado a AUDITORIO DE TENERIFE previamente y por escrito. El personal de nueva incorporación deberá obligatoriamente estar en el puesto del personal a sustituir, al menos durante dos jornadas laborales.
- Como obligación general, el/la azafato/a, acomodador/a deberán tener disponibilidad horaria de lunes a domingo y festivos así como tener amplio conocimiento de AUDITORIO DE TENERIFE. **Asimismo, deberá tener alto nivel del idioma Inglés.**
- Como obligación general, la/el taquillera/o deberá conocer y utilizar los sistemas

informáticos de venta de entradas, así como los medios de pago por tarjeta. **Asimismo deberá tener alto nivel del idioma Inglés.**

- Con carácter general la apertura de la taquilla los días de espectáculos se abrirá dos horas antes del comienzo del espectáculo y se cerrará a la hora de inicio del mismo.
- El personal encargado de la realización del servicio dependerá exclusivamente del adjudicatario, por lo que éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono o empresario sin que en ningún caso pueda establecerse vínculo alguno entre AUDITORIO DE TENERIFE y el personal del adjudicatario. Este deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia de Legislación Laboral y Social y de seguridad e higiene en el trabajo así como de las que se promulguen durante la ejecución del mismo, y en concreto a la formalización del Plan de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales.
- El adjudicatario deberá velar por el cumplimiento de la normativa de Seguridad y Salud Laboral, mediante la elaboración e implantación de un Plan de Prevención y Salud Laboral específico con evaluación de riesgos, con arreglo a la legislación en materia de prevención de riesgos laborales vigente.
- El adjudicatario elaborará previamente, al inicio de los servicios, un Plan de Seguridad donde quedará determinado el índice de riesgo existente en la prestación de los servicios a desarrollar.
- El personal poseerá la suficiente formación para la realización del trabajo objeto del contrato y observará buen comportamiento en el mismo manteniendo en todo momento correcta y limpia uniformidad. También utilizarán los materiales adecuados para su protección en los procesos que así lo requieran, conforme a la legalidad vigente y aunque voluntariamente estuvieran dispuestos a rechazar su uso.
- En ningún caso ni supuesto, podrá ser exigida a AUDITORIO DE TENERIFE responsabilidad de ninguna clase, como consecuencia de las relaciones y obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus trabajadores. En caso de extinción del contrato entre las partes, por la causa que sea, el adjudicatario asume la liquidación de la relación laboral con sus trabajadores. En ningún caso AUDITORIO DE TENERIFE asume la continuidad laboral, ni subrogación contractual de ningún trabajador contratado por el adjudicatario.
- El contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista con sujeción a las cláusulas de este pliego siguiendo las instrucciones para su interpretación que dé AUDITORIO DE TENERIFE y se considerará cumplido cuando el contrato se haya realizado en su totalidad a satisfacción de AUDITORIO DE TENERIFE.
- El personal contratado por la empresa adjudicataria se someterá a las normas de seguridad y control que establezca AUDITORIO DE TENERIFE.
- Será obligación del adjudicatario, indemnizar por los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.
- El adjudicatario quedará obligado a indemnizar a AUDITORIO DE TENERIFE como responsable directo e inmediato de los daños que el personal a su servicio

ocasiona por dolo o negligencia, previa valoración de los mismos por el personal técnico de AUDITORIO DE TENERIFE.

INSPECCIÓN Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.

El adjudicatario ejercerá el control y supervisión del personal que preste servicio, tanto en el orden al debido desempeño de su cometido, como en lo que respecta a la puntualidad y asistencia al trabajo, sustituyéndole en caso de enfermedad y ausencias con otro personal cualificado.

AUDITORIO DE TENERIFE ejercerá de forma continua y directa la inspección y vigilancia del trabajo encomendado, para lo cual el adjudicatario deberá facilitar la visita a cualquier proceso o fase del trabajo a los responsables designados por AUDITORIO DE TENERIFE, quienes podrán dar al adjudicatario las instrucciones precisas, siempre que no se oponga las disposiciones en vigor o a las cláusulas de estos pliegos y demás documentos contractuales.

El adjudicatario vendrá obligado a corregir de forma inmediata las irregularidades o alteraciones en la prestación del servicio que detecte el responsable de la inspección y vigilancia designado por AUDITORIO DE TENERIFE.

Al objeto del adecuado seguimiento del contrato, la empresa adjudicataria entregará un informe mensual en el que se recogerán los trabajos desarrollados, la evolución del servicio, así como las observaciones y recomendaciones que resulten pertinentes.

PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN

El presupuesto que se prevé para el contrato asciende a la cantidad de **TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS EUROS CON VEINTISIETE CÉNTIMOS (338.246,27€)** sin incluir el IGIC.

El valor estimado del mismo, incluyendo las posibles prórrogas, asciende a la cantidad de **SEISCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS EUROS CON CINCUENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (676.492,54€)** sin incluir IGIC.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la oferta más ventajosa se atenderá tomando como base varios criterios de adjudicación que se encuentran vinculados al objeto del contrato y que se relacionan a continuación:

Nº	Criterios	Ponderación
1	Proyecto de gestión	50 %
2	Proposición económica	40%
3	Mejoras	10%

Consecuentemente, la valoración de los **criterios subjetivos** (que dependen de un juicio de valor) se realizará por un **COMITÉ DE EXPERTOS**, formado por tres (3) profesionales con la cualificación apropiada y no integrados en la Mesa de Contratación.

El resultado de la evaluación de los criterios subjetivos por parte del Comité de Expertos, deberá ser argumentado y justificado e incluirá la puntuación otorgada a

cada licitador y propondrá a la Mesa de Contratación los adjudicatarios, siendo vinculante para el órgano de contratación. Dicho informe se incorporará al expediente.

Se establece como **criterio de adjudicación** que depende de un **juicio de valor**, y se valorará de la siguiente forma:

1.- Proyecto de gestión (hasta 50 puntos): Deberá aportarse un proyecto desarrollando, con el debido detalle, los siguientes aspectos (subapartados) sobre los cuales se verificará la valoración:

1.1 Organigrama de la empresa, metodología de trabajo, prestaciones, organización y gestión de lo servicios a realizar (de 0 a 30 puntos). Deberá aportarse un organigrama de la empresa y expresarse la metodología de trabajo de sus empleados en relación con el objeto del contrato. Incluirá como mínimo la siguiente información:

- .- Plan de organización y realización del servicio, control y seguimiento del mismo.
- .- Planificación de la actividad preventiva.
Se realizará una descripción de dicha organización y planificación en un máximo de 5 páginas, letra arial 11, doble espacio **25 puntos**
- .- Se valorará el conocimiento en primeros auxilios del personal contratado (curso o diploma) y se demostrará con la presentación de una declaración jurada en la que conste el número de personal que tenga tal circunstancia. **(de 0 a 5 puntos)**

1.2 Tiempo medio de respuesta a una necesidad imprevista de personal (de 0 a 5 puntos). No se valorarán tiempo medio de repuestas inferiores a una hora.

1.3 Recursos técnicos (de 0 a 10 puntos). Deberá aportarse asimismo una relación de recursos técnicos intrínsecamente relacionados con la prestación del servicio (material, suministros y consumibles, herramientas, útiles y maquinaria) que, sin ser mejoras —por pertenecer dichos recursos en todo momento al contratista y no integrarse en el patrimonio de destino al término del contrato—, se adscribirán y destinarán no obstante al servicio sin coste adicional alguno para la entidad durante la vida del contrato; estableciendo, en su caso, referencias de calidad o similares, frecuencia de reposición, etc.

Auditorio de Tenerife se reserva el derecho de estudio y aceptación de dichos recursos pues deben incidir directamente en la prestación del servicio objeto de este pliego. El conjunto de recursos técnicos aceptados recibirá un total de 10 puntos, obteniendo cada recurso una puntuación independiente.

Las propuestas de este se entregarán mediante formato de tabla según se detalla:

Número	Título	Descripción breve	Coste (€)
1			
2			
...			

1.4 Relación de idiomas y cursos de formación realizados (de 0 a 5 puntos).

Se valorará el conocimiento de personal contratado de un segundo idioma extranjero (francés, alemán, etc...) debiendo tener el nivel suficiente para prestar la atención al público en ese idioma, todo ello mediante la presentación de una declaración jurada en la que se indique el número de personal a contratar con segundo idioma **(de 0 a 5 puntos)**.

2.- Proposición económica (hasta 40 puntos).

La empresa licitadora que presente la oferta más económica podrá obtener hasta 40 puntos.

Los precios ofertados por los licitadores no podrán superar el presupuesto de licitación, en caso contrario no será admitida la proposición. Asimismo, deberán contener todos los gastos e impuestos, salvo el IGIC que deba soportar AUDITORIO DE TENERIFE y que se incorporará como partida independiente.

Para la valoración de este criterio se atenderá al siguiente procedimiento:

- a) A la oferta más ventajosa se le asignará la puntuación máxima de cada apartado.
- b) Al resto de las ofertas se le aplicarán los puntos que proporcionalmente le correspondan por su diferencia con la mejor oferta de acuerdo con la siguiente fórmula:

$P = (pm * mo) / O$ o bien $P = (pm * O) / mo$ según se trate, respectivamente, de proporción inversa o proporción directa con la mejor oferta donde:

P: es la puntuación

pm: es la puntuación máxima

mo: es la mejor oferta (precio unitario de que se trate más bajo)

O: el valor cuantitativo de la oferta que se valora (precio unitario que se trate de valorar)

Se establece como parámetro de anomalía o desproporción el ofrecimiento de algún precio/hora inferior en un 30% a la media aritmética ofrecida por el resto de licitadores con relación a ese mismo precio/hora; en estos casos se procederá según lo establecido en el art. 152 del TRLCSP.

3.- Mejora voluntaria ofrecida por el licitador para la prestación del servicio (hasta 10 puntos). Los licitadores podrán proponer en sus ofertas la siguiente mejora voluntaria:

A) Bolsa de horas (de 0 a 10 puntos). A fin de identificar la oferta económicamente más ventajosa en términos del apartado «bolsa de horas» se asignarán 10 puntos al licitador que ofrezca una bolsa de horas de servicio en favor de AUDITORIO DE TENERIFE igual a **1000 horas anuales que no serán objeto de facturación ni serán por ello repercutibles a AUDITORIO DE TENERIFE**, y serán asignables libremente por el órgano de contratación al horario, de lunes a domingo y festivos, y/o eventos que mejor convengan al interés de aquella. Al licitador que no proponga bolsa de horas alguna se le asignarán 0 puntos.

Los puntos se asignarán observando esta proporcionalidad en función del número de horas que ofrezca cada licitador con aplicación de la siguiente fórmula:

$$X_n = (10 \times N) / 1000$$

Donde:

X_n: Resultado de la valoración económica de la oferta en estudio.

N: Número de horas propuesto por el licitador de que se trate.

Todas las puntuaciones se redondearán al segundo decimal.

Puntuación final: será el resultado de sumar la puntuación obtenida en los criterios no evaluables de forma automática (criterios subjetivos) y en los criterios evaluables de forma automática (criterios objetivos). La mesa de contratación clasificará, por orden decreciente, las proposiciones presentadas y que no hayan sido declaradas desproporcionadas o anormales.

Se establece como parámetro de anormalidad o desproporción el ofrecimiento de algún precio/hora inferior en un 30% a la media aritmética ofrecida por el resto de licitadores con relación a ese mismo precio/hora; en estos casos se procederá según lo establecido en el art. 152 del TRLCSP.

En Santa Cruz de Tenerife, a 26 de julio de 2016