

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS DE COLABORACIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA EL CONJUNTO MONUMENTAL, LAS SALAS DE EXPOSICIONES Y RESTO DE LAS INSTALACIONES DE LA REAL ACADEMIA DE ESPAÑA EN ROMA

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la prestación del servicio de *“Colaboración de atención al público (seguridad blanda) para el conjunto monumental, las salas de exposición y el resto de las instalaciones de la Real Academia de España en Roma”* y el presente pliego determinará las características, condiciones particulares y requerimientos que deberán regir la ejecución de dicho contrato.

La finalidad del servicio contratado, será contar con un servicio de colaboración de atención al público continuado para la:

- Recepción de visitantes
- Información y mediación cultural
- Acompañamiento en las visitas guiadas a grupos y visitas de carácter institucional
- Atención al público en las distintas actividades que se lleven a cabo en la Academia
- Vigilancia de las obras de arte expuestas y del conjunto monumental que forma la Real Academia de España (RAER)

2.- CARACTERÍSTICAS DE LA REAL ACADEMIA DE ESPAÑA.

La Real Academia de España en Roma es una institución cultural que nació hace 150 años con los mismos objetivos y fines que tiene en la actualidad. Está regulada por el RD 813/2001 en el que se establece y actualmente depende orgánicamente de la Subsecretaría del MAUEC y funcionalmente de la Secretaría de Estado de Cooperación Internacional.

La RAER cuenta con una superficie aproximada de 9.000 metros cuadrados distribuidos en varios espacios y alturas. Cuenta, por un lado, con un circuito museístico público dentro de las instalaciones de la Academia del que forma parte el Claustro del Templete de Bramante, de incalculable valor histórico y cultural, así como con diversas salas de exposiciones, salones de

incalculable valor histórico y cultural, así como con diversas salas de exposiciones, salones de actos, biblioteca/mediateca y otros espacios abiertos al público en los que se atienden a más de 100.000 visitantes al año realizándose más de 100 actividades con carácter anual.

Además cuenta con una colección permanente de obras de arte que se incrementa anualmente con las donaciones de los artistas en residencia y asciende a más de 1000 obras. Un porcentaje significativo de las mismas se exhiben en la totalidad de sus instalaciones siguiendo el modelo del resto de las Academias internacionales que se encuentran en Roma.

Igualmente y atendiendo al mandato institucional de facilitar el acceso a la cultura y promover las relaciones entre España e Italia, se lleva a cabo una actividad cultural pública y constante en todo el complejo cultural. Desde los jardines (conciertos, representaciones teatrales o exposiciones) a las salas nobles de la planta principal del edificio renacentista del antiguo convento franciscano.

Las áreas de ampliación decimonónicas y los nuevos espacios que completaron su fisonomía a lo largo del siglo XX, acogen además, actividades siempre inclusivas y que ofrecen la imagen de un país multicultural e innovador en el que la conservación del patrimonio histórico es una prioridad como responsable de un legado que se remonta a los Reyes Católicos.

Es por ello que desde el inicio de la democracia en España se ofrecen en la Academia y de forma sistemática, actividades de diferente índole cultural: exposiciones, conciertos, representaciones teatrales, conferencias, charlas, talleres, etc...

Por todo lo anterior, se requiere dotar a la Academia de un servicio obligatorio hoy en día en todas las infraestructuras públicas culturales de atención al ciudadano, así como de las medidas correspondientes para la conservación preventiva de los bienes culturales atendiendo a su vigilancia y evitando que sean afectadas por el mal uso del público general.

3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Los servicios a realizar por el adjudicatario a título informativo pero no limitativo son los siguientes:

- Recepción del público que diariamente visita la Academia.
 - Información y mediación cultural con los visitantes de actividades programadas
 - Acompañamiento a visitas guiadas de grupos y de carácter institucional
 - Revisión de material de difusión así como de publicaciones a disposición del público (hojas de sala, calendarios de actividades, folletos, catálogos, postales...)
-

- Recepción de datos para incluir en mailing del visitante interesado a efectos de difusión de actividades.
- Asistir a personas con discapacidad.
- Llevar a cabo el protocolo de encendido de todo sistema electrónico o de cualquier índole que complementa el funcionamiento de cada espacio abierto al público.
- Informar de cualquier anomalía en el funcionamiento de las exposiciones (equipos audiovisuales, elementos museográficos variados, obras de arte, etc).
- Vigilar las obras expuestas en las salas así como el conjunto monumental.
- Atención al público y asistencia a los coordinadores de área para eventos especiales, inauguraciones, conciertos, conferencias, talleres, o cualquier evento de otra índole.
- Apoyo administrativo en cómputor, encuestas y asistencia en general.
- Apoyar en la organización del público en general en eventos masivos.
- Así como aquellas otras tareas habituales en los museos y centros culturales y que se puedan derivar de la acción pública de la institución.

4.- PRESTACIONES A CUMPLIR POR EL CONTRATISTA.

4.1 . Lugar de realización del servicio:

El lugar de la realización de los servicios será las dependencias de la Real Academia de España en Roma, ubicadas en Piazza San Pietro in Montorio, 3, de la ciudad de Roma.

4.2. Horario de realización de los servicios:

El horario de prestación del servicio será **de martes a domingo de 10:00h de la mañana a las 18:00h** de la tarde proporcionando un servicio de **4 puestos de colaboradores atención al público**.

Considerando que la apertura al público general es continuada la empresa organizará los correspondientes turnos de forma que no haya interrupción del servicio durante las comidas. Para ello puede considerar le número de personas que estime oportuno. Se permitirá el acceso del público general hasta las las 17.50 h.

En cualquier caso, de acuerdo con las distintas necesidades de horarios y actividades, se podrían establecer cambios respecto a la franja horaria.

4.3. Medios materiales a utilizar:

- Aportados por la RAER:
 - Material de difusión
 - Formación inicial general sobre la institución
 - Formación sobre las actividades a realizar
 - Formación sobre el funcionamiento de equipos audiovisuales y resto instalaciones necesarias
 - Pin o similar con emblema de la Academia
 - Material para entregar al visitante
- Aportados por la empresa adjudicataria:
 - La prestación del servicio por el contratista deberá comprender necesariamente todos los medios humanos, técnicos y materiales adecuados para la prestación del servicio.
 - Asimismo, los colaboradores de asistencia al público (seguridad blanda) deberán de tener mínimo la formación de bachiller y hablar los idiomas italiano y español a nivel medio.
 - Se valorará especialmente la fluidez en inglés. Tendrán igualmente consideración especial aquellos que hablen otros idiomas más allá de los indicados. Se identificarán los idiomas en los que pueden expresarse con el pin de reconocimiento internacional.

4.4. Medios humanos y técnicos de la empresa.

- El personal que preste el servicio estará uniformado y debidamente identificado. Los uniformes deberán ser renovados al menos dos veces al año.

- Deberán vestir de riguroso negro (falda o pantalón, camisa o camiseta).
- En invierno podrán llevar abrigo, siempre en color negro.

El adjudicatario queda obligado, sin excusa alguna, a suplir las ausencias del personal asignado para la ejecución en este contrato como consecuencia de enfermedades, permisos, vacaciones o cualquier otra situación de ausencia que pudiera surgir.

Será de exclusiva responsabilidad del contratista aportar a su personal los elementos y medidas de seguridad e higiene necesarias para el desempeño de sus funciones, no asumiendo la RAER ningún tipo de responsabilidad por los daños y perjuicios que se derivasen.

5. DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.

5.1. Sobre los medios humanos y técnicos de la empresa.

La organización de los medios propios del contratista en la ejecución de la prestación descrita en el presente pliego, será total responsabilidad del adjudicatario, sin perjuicio de las prerrogativas que el TRLCSP atribuye a las entidades contratantes en el control de la ejecución del contrato. A tal efecto, se nombrará por parte de la RAER un responsable o supervisor del contrato, que será el que controle y supervise la ejecución del mismo, realice los controles de evaluación, eficiencia y calidad del servicio y adopte las medidas necesarias para la correcta prestación del servicio.

Es de única y exclusiva responsabilidad del contratista el pago de impuestos, retribuciones salariales y extrasalariales, beneficios sociales, pagos de seguros sociales, obligaciones laborales y sociales impuestas por la legislación italiana, así como otros conceptos inherentes a las remuneraciones del personal a su cargo.

La RAER no asumirá responsabilidad alguna en caso de accidentes, daños personales, incapacidad o invalidez y muertes del personal de la contratista o terceras personas a cargo del contratista.

5.2. Sobre la prestación de la empresa adjudicataria.

Cualquier modificación en las características organizativas del servicio de colaboradores asistencia al público (seguridad blanda), tendrá imperativamente que ser autorizada por el responsable del contrato en la RAER.

Las directrices y orientaciones generales en la ejecución del servicio, la supervisión de las tareas, las prioridades de tareas, proponer las modificaciones que se estimen oportunas o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa que lo justificara, corresponde a la RAER, quien actuará a través del responsable del contrato.

La RAER se reserva el derecho de requerir al contratista la sustitución de alguno o algunos de sus operarios; por razón de su deficiente desempeño del servicio; por motivos de seguridad y comportamiento inadecuado con el personal de la RAER o del personal visitante, sin que ello comporte, en modo alguno, el ejercicio de ninguna potestad de dirección del personal, quedando reservado únicamente al contratista ejercer, en su caso, las potestades disciplinarias a que hubiera lugar.

La sustitución se hará dentro de los 5 días siguientes hábiles a que se adopte y comunique la decisión por parte del responsable del contrato en la RAER. En ningún caso este hecho llevará aparejado gasto adicional.

Será responsabilidad del contratista adjudicatario, el abono de los daños y perjuicios que se generen a las personas o en los bienes de cualquier tipo que se hallen en el lugar de prestación del servicio, causados por dolo, negligencia o imprudencia del personal que preste el servicio de guía.

El personal encargado será instruido por el contratista. Asimismo, la empresa adjudicataria facilitará a la RAER los CV, así como ficha con fotografía y datos personales y profesionales, del personal asignado al servicio.

En Roma, a 2 de abril de 2023

La Directora

LA SECRETARIA DE LA ACADEMIA

M. R. M. J. A.
M. R. A. LUISA JANCHEZ

Ángeles Albert de León
