

**PLIEGO DE CLÁUSULAS PARTICULARES PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL  
VISITANTE DEL MUSEO THYSSEN-BORNEMISZA**

<b>I. OBJETO DE LAS CLÁUSULAS PARTICULARES .....</b>	<b>2</b>
<b>II. PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>1. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>2. PRESENTACIÓN DE OFERTAS.....</b>	<b>2</b>
<b>3. CONDICIONES PARA PARTICIPAR EN EL CONCURSO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. CONTENIDO Y FORMATO DE LAS OFERTAS .....</b>	<b>5</b>
<b>5. APERTURA DE PROPOSICIONES.....</b>	<b>9</b>
<b>6. CRITERIOS DE VALORACIÓN DEL CONCURSO Y ADJUDICACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>III. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>11</b>
<b>7. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>8. GARANTÍA DEFINITIVA .....</b>	<b>12</b>
<b>9. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO .....</b>	<b>12</b>
<b>10.OBJETO DE LA CONTRATACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>11.DURACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>12.NORMAS GENERALES .....</b>	<b>14</b>
<b>13.ACTA DE RECEPCIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE VENTA DE ENTRADAS .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>14.FECHA DE TERMINACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE VENTA DE ENTRADAS Y PENALIDADES POR DEMORA... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>	
<b>15.ABONO DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>15</b>
<b>16.CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL</b>	
<b>16</b>	
<b>17.NO EXCLUSIVIDAD.....</b>	<b>16</b>
<b>18.PROPIEDAD INTELECTUAL Y OTROS DERECHOS..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>	
<b>19.SUPERVISIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>17</b>
<b>20.RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>17</b>
<b>21.LEGISLACIÓN APLICABLE .....</b>	<b>17</b>
<b>22.COMPETENCIA .....</b>	<b>17</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>18</b>
<b>ANEXO I. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN CAUSA DE PROHIBICIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>ANEXO II. GARANTÍAS .....</b>	<b>20</b>
<b>II. A) MODELO DE AVAL COMO GARANTÍA PROVISIONAL .....</b>	<b>20</b>

<b>II. B) MODELO DE AVAL COMO GARANTÍA DEFINITIVA.....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXO III. MODELO DE OFERTA ECONÓMICA.....</b>	<b>23</b>
<b>CLÁUSULAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL VISITANTE DEL MUSEO THYSSEN-BORNEMISZA</b>	

## **I. OBJETO DE LAS CLÁUSULAS PARTICULARES**

El presente Pliego de Cláusulas Particulares regula el procedimiento para la contratación del servicio de atención telefónica al visitante del Museo Thyssen-Bornemisza (en adelante, los “Servicios”) por la Fundación Colección Thyssen-Bornemisza, sita en el Paseo del Prado núm. 8 de Madrid (en lo sucesivo, la “Fundación”), y las condiciones básicas que regirán dicho contrato.

## **II. PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN**

### **1. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN**

La Fundación contratará los Servicios por medio de concurso abierto sin admisión de variantes o alternativas con la empresa licitadora que cumpla las condiciones abajo indicadas y presente la mejor oferta en su conjunto de acuerdo con los criterios establecidos en el presente Pliego.

### **2. PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

- 2.1.** Las empresas interesadas podrán presentar sus ofertas directamente en el MUSEO THYSSEN-BORNEMISZA (a la atención de D.<sup>a</sup> María Luisa Fernández), calle Marqués de Cubas núm. 21, Madrid (Madrid), C.P. 28014, España, antes de las **14:00 horas del día 11 de enero 2016**, durante el horario de oficina (9:30-14:00). La Fundación admitirá también la presentación de ofertas por correo siempre y cuando se envíen dentro del plazo de presentación señalado, se anuncien a la Fundación por correo electrónico ([licitaciones@museothyssen.org](mailto:licitaciones@museothyssen.org)) antes del cierre del plazo de presentación y se reciban en la Fundación dentro de los diez días naturales siguientes al último día de presentación de ofertas antes indicado.
- 2.2.** No se admitirán las ofertas presentadas por e-mail, fax o por cualquier otro medio telemático. Tampoco se admitirá la documentación recibida con posterioridad a la fecha y hora de terminación del plazo señalado, salvo en el caso de la documentación presentada por correo siempre que se cumplan las condiciones indicadas en la anterior Cláusula 2.1.
- 2.3.** La presentación de las ofertas supondrá para cada empresa licitadora la aceptación expresa e incondicional de la totalidad de las cláusulas y condiciones contenidas en el presente Pliego de Cláusulas Particulares y en sus anexos.
- 2.4.** Las ofertas deben presentarse en tres sobres cerrados y numerados que deberán ser firmados por el licitador o la persona que le represente y con indicación de los siguientes datos:

<p>Sobre N° ..... [Número del sobre]</p> <p><b>SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL VISITANTE DEL MUSEO THYSSEN-BORNEMISZA</b></p> <p>Licitador.....</p> <p>CIF o NIF .....</p> <p>Dirección: .....</p> <p>Teléfono..... Fax .....</p> <p>Correo electrónico .....</p> <p>Nombre del/los representantes: .....</p> <p>.....DNI / Pasaporte.....</p> <p>Fecha y hora de presentación.....</p>
--

- 2.5. En el interior de cada sobre las empresas licitadoras deberán incluir, en una hoja independiente, una relación ordenada y numerada de los documentos que contiene, así como una copia digitalizada de dichos documentos, en el soporte que estime oportuno el licitador, y preferiblemente en un pendrive.
- 2.6. La Fundación entregará a cada empresa licitadora, una vez que hayan presentado su oferta, un recibo con las siguientes indicaciones:
- Nombre, apellidos y NIF o, en su caso, denominación social y CIF del licitador.
  - Título del contrato al que licita.
  - Fecha y hora de presentación de los documentos.
- 2.7. Todos los documentos se presentarán en castellano o acompañados de traducción jurada si estuvieran redactados en idioma distinto.
- 2.8. Todos los documentos deberán ser originales o copias debidamente compulsadas, salvo que ya hayan sido aportados o cotejados en algún otro concurso convocado por la Fundación durante el año en curso (2015), en cuyo caso bastará con la copia digitalizada prevista en la anterior Cláusula 2.5 y con indicar el concurso en el que se entregaron. Se exceptúan de esta previsión los documentos que sean específicos para cada concurso (declaraciones responsables, garantía provisional, etc.).
- 2.9. Toda la documentación que incluya cada uno de los sobres deberá presentarse de la forma más sintética y resumida posible, y deberá atenerse estrictamente al orden establecido en la Cláusula 4.
- 2.10. La empresa licitadora y la persona que la represente responderán de la exactitud y veracidad de todos los datos consignados.
- 2.11. Las ofertas serán firmes y vinculantes y tendrán una vigencia mínima de cuatro meses desde el último día previsto para su presentación.
- 2.12. Cada licitador podrá presentar una única oferta, ya sea individualmente o como

parte de una Agrupación de Interés Económico o Unión Temporal de Empresas.

- 2.13.** No se admitirán ofertas múltiples o alternativas ni variantes. No obstante, se podrán presentar mejoras sin coste para la Fundación para la única propuesta técnica presentada, tales como servicios adicionales opcionales no facturados.
- 2.14.** Los licitadores podrán realizar cualquier consulta o solicitar aclaraciones sobre el presente documento o sobre los Servicios con una semana de antelación al último día de presentación de ofertas. Las empresas podrán contactar a tal efecto en la dirección de correo electrónico [licitaciones@museothyssen.org](mailto:licitaciones@museothyssen.org).
- 2.15.** Se celebrarán dos reuniones informativas en las siguientes fechas, para atender las dudas y consultas de los licitadores:
- Jueves 10 de diciembre. 10:00 horas
  - Jueves 17 de diciembre: 10:00 horas

Las empresas interesadas en asistir a estas reuniones informativas deberán contactar a tal efecto con el departamento de contratación en la siguiente dirección de email: [licitaciones@museothyssen.org](mailto:licitaciones@museothyssen.org).

### **3. CONDICIONES PARA PARTICIPAR EN EL CONCURSO**

- 3.1.** Podrá contratar con la Fundación toda persona física o jurídica, española o extranjera, que tenga plena capacidad de obrar, no esté incurso en causa de prohibición para contratar con el sector público prevista en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (RDLeg 3/2011), y acredite el cumplimiento de los requisitos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional y la clasificación administrativa requerida. Los empresarios deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.
- 3.2.** Las empresas procedentes de Estados no pertenecientes a la Unión Europea deberán demostrar que en su Estado de procedencia se admite la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. A tal efecto, y salvo que sean empresas procedentes de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio, dichas empresas deberán aportar un informe sobre reciprocidad de la correspondiente Misión Diplomática Permanente española.
- 3.3.** No podrán concurrir a las licitaciones las empresas que hayan participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o en los documentos preparatorios del contrato siempre que dicha participación pueda provocar restricciones a la libre competencia o suponer un trato privilegiado con respecto a los demás licitadores. Los contratos que tengan por objeto la vigilancia, supervisión, control y dirección de la ejecución de obras o instalaciones no podrán adjudicarse a las mismas empresas que realicen las obras ni a las empresas que estén vinculadas en el

sentido de lo previsto en el artículo 42 del Código de Comercio.

- 3.4.** Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales les sean propios. Tendrán capacidad para contratar con la Fundación las empresas procedentes de Estados miembros de la Unión Europea que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder prestar el servicio de que se trate, deberán acreditar que cumplen este requisito.
- 3.5.** Podrán contratar con la Fundación las uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto (UTE), sin que sea necesaria la formalización de las mismas en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor. Los empresarios que concurren agrupados en UTE quedarán obligados solidariamente y deberán nombrar un representante o apoderado único de la UTE con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que podrán otorgar para cobros y pagos de cuantía significativa. A efectos de la licitación, los empresarios que deseen concurrir en una UTE deberán indicar los nombres y circunstancias de los que la constituyen y la participación de cada uno, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente en UTE en caso de resultar adjudicatarios del contrato. La duración de la UTE será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

#### **4. CONTENIDO Y FORMATO DE LAS OFERTAS**

Cada uno de los sobres indicados en la Cláusula 2.4 contendrá respectivamente la información que se indica a continuación:

##### **4.1. Sobre N° 1.- Documentación Administrativa**

##### **4.1.1. Documentos que acrediten la capacidad de obrar y, en su caso, la representación de las empresas licitadoras**

- Si el licitador es una persona física, el sobre contendrá fotocopia del DNI, tarjeta de residencia, pasaporte o del documento que, en su caso, le sustituya reglamentariamente.
- Si fuese una persona jurídica, el sobre contendrá la escritura de constitución y, en su caso, las posteriores escrituras de modificación.
- Las personas físicas o jurídicas extranjeras pertenecientes a algún Estado Miembro de la Unión Europea o signatario del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán acreditar su capacidad de obrar mediante su inscripción en un registro profesional o comercial cuando así se exija por su legislación nacional, o mediante las certificaciones previstas

reglamentariamente. Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

Asimismo, en los casos previstos en el apartado 3.2 del presente pliego, las empresas extranjeras no pertenecientes a la Unión Europea procedentes de Estados que no hayan suscrito Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio deberán aportar el correspondiente certificado de reciprocidad.

- Las personas que comparezcan o firmen ofertas en nombre de otra persona física o jurídica, deberán acreditar documentalmente el título de su representación, y deberán incluir fotocopia de su DNI o del documento que, en su caso, le sustituya reglamentariamente.

**4.1.2. Declaración jurada de no estar incurso en las causas de exclusión ni en las prohibiciones de contratar** establecidas en el artículo 45 de la Directiva 2004/18/CE, de 31 de marzo de 2004, del Parlamento europeo y del Consejo, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministros y de servicios, y el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (RDLeg 3/2011). Esta declaración incluirá la manifestación responsable de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes. Las empresas licitadoras podrán utilizar a estos efectos el modelo de declaración que se une a este Pliego como Anexo I, que deberá otorgarse, como acta de manifestaciones, ante autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado.

**4.1.3.** Las empresas licitadoras deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** por medio de uno de los siguientes documentos:

**4.1.3.1. Documento que acredite la inscripción del licitador en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas** (Ministerio de Economía y Hacienda) en alguna de las siguientes clasificaciones de acuerdo con lo dispuesto en el RD 1098/2001, de 12 de octubre:

Grupo: L (Servicios administrativos)

Subgrupo: 6 (Servicios de portería, control de accesos e información al público)

Categoría: A (anualidad media inferior a 150.000 euros) o superior

Grupo: U (Servicios Generales)

Subgrupo: 7 (Otros servicios no determinados)

Categoría: A (anualidad media inferior a 150.000 euros) o superior

Grupo: V (Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)

Subgrupo: 8 (Otros servicios informáticos o de telecomunicaciones)

Categoría: A (anualidad media inferior a 150.000 euros) o superior

Si la empresa se encontrase pendiente de clasificación, deberá aportar el

documento acreditativo de haber presentado la correspondiente solicitud para su clasificación, debiendo justificar el estar en posesión de la clasificación exigida antes de la apertura de las ofertas técnicas (Sobre nº 2).

Las empresas comunitarias que no dispongan de dicha certificación podrán aportar certificados de clasificación o documentos similares que hayan sido expedidos por los Estados a los que pertenezcan y, si no existieran dichas certificaciones en el país del que son originarios, acreditarán su solvencia económica y técnica de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 47 y 48 de la Directiva 2004/18/CE, de 31 de marzo de 2004, del Parlamento europeo y del Consejo, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministros y de servicios.

**4.1.3.2. Certificado de las últimas cuentas anuales** o extracto de las mismas en el supuesto de que la publicación de éstas sea obligatoria conforme a la normativa de los Estados donde éstas se encuentren establecidas. También deberán aportar la **declaración relativa a la cifra de negocios** global de la empresa y la cifra de negocio correspondiente a **servicios de atención telefónica** realizados por la empresa en el curso de los tres últimos ejercicios a instituciones culturales. Las empresas deberán acreditar que han alcanzado, en alguno de los tres últimos ejercicios, una cifra de negocios correspondiente a servicios similares al objeto del concurso (atención telefónica) igual o superior al presupuesto máximo de licitación.

**4.1.4.** Las empresas licitadoras deberán acreditar su **solvencia técnica** por medio de uno de los siguientes documentos:

**4.1.4.1. Documento señalado en la anterior Cláusula 4.1.3.1.**

**4.1.4.2. Relación de trabajos realizados en los últimos tres años que acrediten la experiencia en la prestación de servicios de atención telefónica a instituciones culturales.** Dicha relación deberá incluir las fechas y el número de llamadas atendidas durante la prestación de cada uno de los servicios indicados.

**4.1.5. Declaración responsable del licitador en la que manifieste que las circunstancias reflejadas en el certificado de clasificación y, en su caso, en los demás certificados que acreditan la personalidad jurídica y solvencia, no han experimentado variación.**

**4.1.6. Cumplimiento de la normativa sobre integración social de personas con discapacidad.** Las empresas licitadoras que estén obligadas por la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos, a contar con un 2% de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas correspondientes, podrán presentar la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación. Esta documentación servirá únicamente en la adjudicación del contrato como criterio de preferencia en caso de empate absoluto de dos o más ofertas como las más ventajosas en su conjunto.

**4.1.7. Declaración de sometimiento a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles (sólo para licitadores extranjeros).** Los licitadores extranjeros

deberán aportar una declaración de sometimiento a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.

**4.1.8. Garantía provisional a favor de la Fundación.** Las empresas licitadoras deberán constituir una garantía provisional a favor de la Fundación mediante depósito en metálico en la cuenta bancaria que indique la Fundación o mediante aval bancario por un importe no inferior a MIL QUINIENTOS EUROS (EUR 1.500), de acuerdo con el modelo de aval que se adjunta al presente Pliego como Anexo II.A (“Modelo de aval como Garantía Provisional”).

**4.1.9.** Un ejemplar de los **Pliegos de Cláusulas Particulares y de Prescripciones Técnicas** debidamente firmados en todas las páginas, incluidos anexos.

#### **4.2.SOBRE N° 2.- Propuesta Técnica:**

En el Sobre N° 2 los licitadores incluirán una propuesta de los Servicios, que deberá ajustarse necesariamente al esquema establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, y limitarse a 30 páginas. Se inadmitirán las propuestas que incumplan cualquiera de estos dos requisitos.

Los licitadores podrán proponer mejoras sin coste adicional.

En el Sobre nº 2 no se incluirá ningún precio o referencia que pueda servir para conocer la oferta económica propuesta en el Sobre nº 3.

#### **4.3. SOBRE N° 3.- Oferta económica**

El Sobre N° 3 contendrá, debidamente firmada, una única oferta económica, conforme al “Modelo de Oferta Económica” (Anexo III), en la que se expresará el importe ofertado como precio total, alzado, fijo y cerrado, **indicando separadamente el precio sin IVA y con IVA.** El presupuesto máximo de licitación es:

- a) Una remuneración anual fija máxima de CINCUENTA MIL EUROS (50.000€) anuales, más el IVA correspondiente.
- b) Una remuneración anual variable máxima de CINCUENTA CÉNTIMOS DE EURO (0,50€) por entrada vendida a través del servicio de atención telefónica, más el IVA correspondiente.

Se inadmitirán las ofertas que superen el presupuesto máximo de licitación de cualquiera de los anteriores conceptos.

El precio ofertado incluye el coste de la totalidad de los equipos y de los trabajos necesarios para el diseño y puesta en funcionamiento del servicio integral de venta de entradas objeto del Contrato. El Contratista no aumentará el precio por razón de la mano de obra, el equipamiento o los suministros de cualquier naturaleza que fuesen necesarios para la ejecución del contrato, el tiempo empleado para la solución de las incidencias, ni aún por trabajos imprevistos que sean necesarios para la ejecución del objeto del Contrato,

ni por razón de la variación del IPC y de cualquier otra variable.

Cualquier servicio que no se haya indicado en el presente pliego, ni en el Pliego de Prescripciones Técnicas, ni en la oferta económica de la empresa que resulte adjudicataria pero que sea necesario para la correcta ejecución de los servicios, se entenderá incluido en la oferta económica presentada.

## **5. APERTURA DE PROPOSICIONES**

**5.1.**La Fundación examinará y calificará previamente la validez formal de los documentos contenidos en el Sobre nº 1. La Fundación podrá inadmitir aquellas ofertas que sean incompletas, adolezcan de algún defecto o contradigan a las presentes Cláusulas Particulares.

**5.2.**Si la Fundación observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada por alguno de los licitadores, se lo comunicará para que los corrija o subsane en un plazo inferior a tres (3) días.

**5.3.**Presentadas las ofertas en tiempo y forma y, en su caso, subsanados los defectos de la documentación presentada, el día 15 de enero de 2016, a las 12:30 horas, la Fundación dará cuenta de las ofertas admitidas y de las inadmitidas y la causa de su inadmisión y procederá a la apertura pública de los Sobres nº 2 (propuesta técnica) de las ofertas admitidas.

**5.4.**El día 5 de febrero de 2016 a las 11:00 horas, la Fundación dará a conocer la puntuación asignada a las propuestas técnicas presentadas por los licitadores (Sobre nº 2) y procederá a la apertura pública de los Sobres nº 3 (oferta económica).

**5.5.**La Fundación podrá modificar la fecha de los actos de apertura pública de ofertas, en cuyo caso lo comunicará por correo electrónico a los participantes.

## **6. CRITERIOS DE VALORACIÓN DEL CONCURSO Y ADJUDICACIÓN**

**6.1.**La Fundación podrá seleccionar la oferta más ventajosa en su conjunto o declarar desierto el procedimiento.

**6.2.**Los criterios que han de servir de base a la Fundación para adjudicar el Servicio serán los siguientes:

a) **Propuesta técnica** (hasta 50 puntos):

La Fundación valorará con hasta 50 puntos la descripción de los Servicios para cada uno de los apartados indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas. La valoración de cada apartado se realizará siguiendo criterios de calidad técnica.

La puntuación se distribuirá entre los distintos apartados del Pliego de Prescripciones Técnicas de la siguiente forma:

**-La calidad técnica de la propuesta de presentación del Servicio (hasta 30 puntos):**

- 1.- Eficacia desde el punto de vista técnico (recepción, emisión y control de llamadas): 15 puntos
- 2.- Capacidad de absorción de futuras necesidades, y la prestación del Servicio en un mayor número de idiomas y de canales: 10 puntos
- 3.- Propuesta de mayores medidas de control de calidad: 5 puntos

**- Capacidad de generar informes y estudios de la Atención telefónica al visitante requeridos por la Fundación: hasta 15 puntos.**

**-Sugerencias y mejoras factibles a la propuesta de prestación del Servicio, sin coste adicional para la Fundación (hasta 5 puntos):**

-Mayor compromiso de personal con carácter exclusivo para ocasiones de mayor volumen de llamadas: 2,5 puntos

-Capacidad de elaboración de llamadas proactivas para campañas de marketing elaboradas desde la Fundación: 2,5 puntos

La Fundación podrá solicitar a los licitadores las precisiones y aclaraciones que considere oportunas, incluida la presentación de una demostración de la propuesta.

- b) **Oferta económica** (hasta 50 Puntos). Se valorará como oferta económica más ventajosa la de menor precio que no sea desproporcionada o temeraria, a la que se asignará la máxima puntuación de: (a) 38 puntos para la remuneración anual fija por el servicio de atención telefónica, (b) 12 puntos para la remuneración variable por cada entrada vendida a través del servicio de atención telefónica.

Cada una de las restantes ofertas obtendrá una puntuación proporcional aplicando la siguiente fórmula:

**PM**= Puntuación máxima de cada apartado  
**V**= Valoración de la oferta económica.  
**OE**= Oferta económica.  
**OEMV**= Oferta económica más ventajosa.

$$V = \frac{PM \times OEMV}{OE}$$

Se podrá considerar a los efectos de lo dicho anteriormente que no pueden cumplirse por constituir una oferta desproporcionada o temeraria las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos, en cada uno de los apartados en que se desglosa la oferta económica:

- a) Cuando concurren dos licitadores y una oferta sea inferior en más de 30 unidades porcentuales a la otra oferta.
- b) Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 20 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía

más elevada cuando sea superior en más de 20 unidades porcentuales a dicha media.

- c) Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 15 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 15 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

Antes de rechazar la oferta que, de acuerdo con lo anterior, pueda ser considerada desproporcionada o temeraria, la Fundación deberá solicitar por escrito a la persona o empresa licitadora que corresponda las precisiones que considere oportunas sobre la composición de la oferta, y comprobará esta composición teniendo en cuenta las explicaciones recibidas. La Fundación para aceptar o rechazar dicha oferta podrá tomar en consideración las explicaciones del ahorro que representa el método, las soluciones técnicas aplicadas, o las excepcionales condiciones económicas a que tenga acceso la persona o empresa licitadora para la ejecución del Servicio.

### **III. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

#### **7. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN**

- 7.1. La Fundación clasificará las ofertas y elaborará una propuesta de adjudicación del Contrato a favor de la empresa que haya presentado la oferta económica más ventajosa en su conjunto (en lo sucesivo, el “Contratista”).
- 7.2. La Fundación podrá renunciar a la celebración del contrato o desistir del procedimiento en cualquier momento anterior a la propuesta de adjudicación, en cuyo caso indemnizará a los licitadores por los gastos que hubiesen incurrido y que sean demostrables, con un importe máximo de cien euros por licitador.
- 7.3. La Fundación requerirá al Contratista que presente la oferta económicamente más ventajosa la aportación dentro del plazo máximo de diez días hábiles los siguientes documentos:
  - a) Documentación acreditativa de la constitución en favor de la Fundación de la garantía definitiva a la que se refiere la Cláusula Particular 8 (“Garantía Definitiva”). El incumplimiento por el Contratista de esta obligación, o su cumplimiento en términos no aceptados por la Fundación, podrá ser causa de resolución del Contrato.
  - b) Certificados de la AEAT y de la Tesorería General de la Seguridad Social acreditativos de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social.
  - c) Certificación del Registro Mercantil o copia autorizada de la escritura acreditativa del poder o cargo del representante del Contratista que vaya a

suscribir el Documento de Formalización, en caso de ser una persona jurídica. Cuando el Contratista no tenga su domicilio social o residencia en España, deberá aportar certificación del Registro Público análogo y cuando ello no fuera posible, documento público fehaciente que acredite la vigencia de los poderes.

- d) Cuando el Contratista tenga la condición de UTE, la escritura pública de constitución de la UTE inscrita en el Registro Especial del Ministerio de Economía y Hacienda, y el nombramiento de un representante o apoderado único de la UTE con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del Contrato se deriven hasta la extinción del mismo.

La Fundación podrá solicitar al Contratista la modificación de su oferta en todos aquellos aspectos que pudieran ser mejorados.

## **8. GARANTÍA DEFINITIVA**

- 8.1.** Sin perjuicio de los seguros que deban suscribirse en cumplimiento de la legislación vigente, el Contratista está obligado a constituir una Garantía Definitiva en favor de la Fundación por el CINCO POR CIENTO (5%) del importe del contrato adjudicado correspondiente a la remuneración fija anual.
- 8.2.** Cuando la propuesta de adjudicación se realice a favor del licitador cuya oferta hubiera estado incurso inicialmente en presunción de temeridad, se exigirá al mismo una garantía definitiva del VEINTE POR CIENTO (20%) del precio del Contrato.
- 8.3.** La Garantía Definitiva deberá constituirse mediante un depósito en metálico o aval bancario a primer requerimiento a favor de la Fundación de acuerdo con el modelo previsto en el Anexo II.B del presente Pliego de Cláusulas Particulares (“Modelo de aval como Garantía Definitiva”).
- 8.4.** La Garantía Definitiva responderá de todas las obligaciones económicas derivadas del Contrato, de los gastos originados a la Fundación por demora del Contratista o por incumplimiento de sus obligaciones y de los daños y perjuicios ocasionados a la Fundación con motivo de la inexacta ejecución del Contrato, de su incumplimiento total o parcial o de su cumplimiento defectuoso, así como de la incautación en los casos de resolución.
- 8.5.** La Garantía Definitiva será cancelada a la finalización del Contrato, una vez cumplido satisfactoriamente o resuelto sin culpa del Contratista.
- 8.6.** La ejecución de la garantía prevista en la presente Cláusula así como la garantía prevista en la Cláusula 4.1.8 no impedirá a la Fundación emprender acciones judiciales hasta el total resarcimiento de los daños y perjuicios derivados de la retirada injustificada de la oferta o del incumplimiento total o parcial o del cumplimiento defectuoso del Contrato.

## **9. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

- 9.1. Verificada la entrega de la documentación establecida en la anterior Cláusula Particular 7, se acordará la adjudicación que se notificará a los licitadores en cualquier medio que deje constancia de su envío, incluido el correo electrónico.
- 9.2. Tras dicha adjudicación, la Fundación y el Contratista suscribirán el documento de formalización del Contrato en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que el Contratista fuera requerido por la Fundación y en ningún caso antes de que transcurran quince días hábiles desde que se notifique la adjudicación a los licitadores.
- 9.3. El Contrato podrá ser elevado a escritura pública cuando lo solicite cualquiera de las partes, en cuyo caso los gastos derivados del otorgamiento serán de cargo de la parte peticionaria.
- 9.4. La garantía provisional podrá ser incautada a las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la adjudicación.
- 9.5. Con la suscripción del documento de formalización del Contrato la garantía provisional se extinguirá automáticamente para todos los licitadores a excepción de la empresa seleccionada en la propuesta de adjudicación, y a partir de dicho momento estará a disposición de los licitadores. La garantía provisional presentada por la empresa seleccionada se retendrá en todo caso hasta la constitución de la garantía definitiva. A tal efecto, la garantía provisional podrá retirarse en la sede de la Fundación previa solicitud de devolución por una persona con facultades suficientes para ello.
- 9.6. Transcurridos tres meses desde la finalización del concurso, la documentación incluida en los sobres de presentación de las ofertas quedará a disposición de las empresas licitadoras que no resultaron adjudicatarias, salvo que por razones justificadas la Fundación deba retenerla. En cualquier caso, la Fundación podrá conservar para su registro una copia de toda la documentación presentada por los licitadores.

## **10. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

El objeto principal del Contrato es la prestación del servicio de atención telefónica al visitante del Museo Thyssen-Bornemisza (en adelante, los “Servicios”), de conformidad con lo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

## **11. DURACIÓN**

- 11.1. El Contrato tendrá una duración inicial de dos años contados desde el día de su formalización. Transcurrido esa duración inicial, el Contrato podrá prorrogarse a decisión de la Fundación comunicada con un mes de antelación y por períodos de dos años sucesivos hasta un máximo de seis anualidades.
- 11.2. El plazo máximo para el inicio de los servicios será de veinte días (20) naturales desde la formalización del contrato, siempre y cuando esté implantado el nuevo sistema integral de venta de entradas que es objeto de otro concurso. Si no lo estuviera, el inicio de los servicios coincidirá con dicha implantación.

**11.3.** El deber de confidencialidad acordado en este Contrato se extenderá, sin embargo, por el máximo tiempo que permitan las leyes.

## **12. NORMAS GENERALES**

**12.1.** El Contratista se obliga a prestar los Servicios con la máxima diligencia y buena fe exigibles a un profesional, y con estricta sujeción a las instrucciones que la Fundación pueda dictar en cuestiones tecnológicas, de diseño, operativas o de cualquier otro tipo.

**12.2.** Los Servicios se ejecutarán con estricta sujeción a las condiciones contenidas en el presente Pliego de Cláusulas Particulares y sus anexos, y conforme a la oferta del Contratista en lo que no contradiga a estas Cláusulas Particulares y sus anexos.

**12.3.** La prestación de los Servicios tendrá lugar en las instalaciones del Contratista.

**12.4.** El Contratista será responsable de cuantas obligaciones tributarias, laborales, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales se deriven de su condición de empresario.

**12.5.** Todo gasto que se derive de la ejecución de los Servicios no previsto en el presente Pliego será de cuenta del Contratista. Serán a cargo del Contratista, entre otros, el pago de todos los salarios necesarios, los seguros sociales, las indemnizaciones y sanciones por accidentes de trabajo, los suministros, materiales y servicios que sea necesario contratar para la prestación del Servicio.

**12.6.** Las tasas, impuestos y licencias necesarias para la prestación del Servicio, ya sean locales, autonómicos o estatales, serán abonados por las partes según Ley.

**12.7.** El Contratista se obliga a poner al servicio de la Fundación el equipo técnico que resulte necesario de acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas y la Oferta del Contratista.

**12.8.** El Contratista no podrá ceder, total ni parcialmente, el Contrato a ningún tercero, ni subcontratar la ejecución total o parcial del Servicio con ninguna otra empresa, salvo que la Fundación lo autorice previamente por escrito.

**12.9.** El Contratista deberá nombrar un coordinador de los Servicios que se encuentre a plena disposición de la Fundación, para lo que indicarán un número de teléfono fijo y móvil. La Fundación podrá exigir la sustitución del coordinador o del personal destinado a la prestación de los Servicios cuando, a juicio de la Fundación, incumplan o cumplan deficientemente las condiciones de prestación del Servicio o los estándares de calidad del Museo, o pongan en peligro la buena marcha del Contrato.

**12.10.** El Contratista responderá frente a la Fundación del incumplimiento o cumplimiento defectuoso del Contrato tanto por sí como por los profesionales y cualesquiera terceros de los que se sirva para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato.

- 12.11.** El Contratista responderá del cumplimiento de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, de la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, y de la normativa sobre consumidores y usuarios y de cualquier otra normativa aplicable a los Servicios.
- 12.12.** El Contratista mantendrá indemne a la Fundación de cualquier acción judicial o extrajudicial, daño o perjuicio en el que pueda incurrir la Fundación frente a las autoridades fiscales, de seguridad social, los usuarios o frente a terceros como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso por el Contratista de las obligaciones contenidas en el presente Pliego.
- 12.13.** Los Servicios se prestarán a satisfacción de la Fundación. En el supuesto de que los Servicios realizados por el Contratista no se ajustasen a los términos del Contrato, del encargo o a las instrucciones expresas que pudiera dictar la Fundación, la Fundación podrá exigir la modificación de los servicios y la reparación de los daños en los términos indicados, sin sobre coste alguno para la Fundación y sin perjuicio de la indemnización de los daños y perjuicios que, en su caso, corresponda.

### **13. ABONO DE LOS SERVICIOS**

- 13.1.** El servicio de atención telefónica se facturará a mes vencido desde el inicio de la prestación efectiva de dicho servicio.
- 13.2.** Para la determinación de la remuneración variable, el Contratista tomará en consideración el número de entradas cuya venta se haya realizado a través del servicio de atención telefónica desde el inicio del Contrato o de cada una de sus prórrogas hasta la fecha en que proceda la liquidación. No se computarán, a efectos de determinar dicha remuneración, las entradas online compradas directamente por el visitante, aunque en el proceso de compra haya sido atendido por el servicio de atención telefónica.
- 13.3.** Dentro de los cinco primeros días de cada mes natural, el Contratista entregará a la Fundación una factura por la remuneración variable que corresponda por las entradas vendidas correspondientes a las visitas programadas para el mes anterior, junto con una liquidación que recoja, al menos, el tipo de entrada, la tarifa de la misma y la cantidad vendida de dichas entradas.
- 13.4.** El pago de la comisión del Contratista y el cobro de la liquidación no supondrá aceptación de la liquidación del Contratista por parte de la Fundación. Dichas liquidaciones estarán sujetas en todo momento a la comprobación que pueda realizar la Fundación directamente o a través de un tercero. A tal efecto, el Contratista facilitará a la Fundación o a cualquier tercero designado por esta los documentos, archivos y aplicaciones que justifiquen las liquidaciones efectuadas por el Contratista.
- 13.5.** En el caso de devolución de entradas, la Fundación tendrá derecho al descuento de las comisiones correspondientes a las entradas devueltas. No obstante, la Fundación asumirá el pago de la comisión de las entradas que hubieran sido

anuladas o canceladas por causa imputable a ella, como la suspensión o cancelación de los eventos por causa no imputable al Contratista.

**13.6.** A la finalización del contrato o cualquiera de sus prórrogas, el Contratista emitirá una factura para regularizar las comisiones percibidas mensualmente conforme a la comisión que finalmente corresponda aplicar en atención al número total de entradas efectivamente vendidas a lo largo del año. En el plazo de 10 días desde la finalización del Contrato o cualquiera de sus prórrogas, el Contratista emitirá su factura de regularización y abonará a la Fundación el importe resultante de dicha regularización.

**13.7.** El Contratista entregará a la Fundación al inicio de cada anualidad (a excepción de la primera), junto cada factura, los certificados de estar al corriente de pago de sus obligaciones frente a la Tesorería General de la Seguridad Social y a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, a los efectos de los artículos 42 del Estatuto de los Trabajadores y 43 de la Ley General Tributaria.

#### **14. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

**14.1.** Los licitadores, y posteriormente el Contratista, deberán tratar con la máxima discreción y confidencialidad y mantener bajo el más estricto secreto profesional sobre los datos de carácter personal y sobre toda la información, documentos, métodos, organización, know-how, actividades y otros datos relativos a la Fundación que puedan llegar a conocimiento de los licitadores o del Contratista como consecuencia de la preparación de las ofertas y, en su caso, posterior prestación de los Servicios y que no sean de dominio público.

**14.2.** El Contratista dispondrá las medidas de seguridad, físicas y organizativas suficientes para cumplir con el compromiso asumido en el párrafo anterior, y dará las instrucciones oportunas a las personas que directa o indirectamente manejen la referida información.

**14.3.** A la finalización de los trabajos, y de conformidad con las indicaciones la Fundación, el Contratista devolverá, borrará o destruirá toda la información confidencial perteneciente a la Fundación, cualesquiera que sea el medio en el que esté registrada esta información.

**14.4.** El Contratista, como encargado del tratamiento, devolverá a la Fundación al término del contrato cuantos soportes contengan datos de carácter personal de los ficheros titularidad de la Fundación, y borrará aquellos que se encuentren en su poder, ya sean manuales o automatizados, de forma que se garantice plenamente la destrucción de todos los datos, salvo cuando una Ley en vigor obligue al Contratista a conservar dichos datos durante un período de tiempo determinado, en cuyo caso se procederá al bloqueo de los mismos durante el período de tiempo que imponga dicha legislación.

#### **15. NO EXCLUSIVIDAD**

El Contratista, como profesional independiente, podrá realizar servicios profesionales

de venta a distancia de entradas para terceros siempre que no interfieran en el correcto cumplimiento de los compromisos asumidos con la Fundación.

## **16. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO**

**16.1.** El Servicio estarán sujeto a inspección, examen y prueba por parte de la Fundación siempre que ésta lo considere oportuno.

**16.2.** La responsabilidad del Contratista frente a la Fundación y, en su caso, frente a terceros, en modo alguno quedará exonerada o atenuada por la inspección, revisión o aprobación que pueda hacer la Fundación.

## **17. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

**17.1.** Son causas de resolución del Contrato, además del incumplimiento de las obligaciones que incumben a las partes de acuerdo con la legislación civil, las siguientes:

- a) La muerte o incapacidad sobrevenida del Contratista o la extinción de su personalidad jurídica.
- b) La declaración de concurso del Contratista o la declaración de insolvencia en cualquier otro procedimiento.
- c) El impago por el Contratista de los impuestos a los que esté obligado, o de las cotizaciones o salario de sus trabajadores.
- d) La desaparición de las garantías del Contratista o su insuficiencia, a menos que sean sustituidas por otras nuevas e igualmente seguras.
- e) El incumplimiento del deber de confidencialidad.
- f) No ajustarse el Contratista en la prestación del Servicio a las especificaciones u órdenes que al efecto dicte la Fundación.

**17.2.** En caso de resolución sin causa del Contrato por la sola voluntad de la Fundación o por causa imputable a ésta, el Contratista tendrá derecho únicamente al abono de los Servicios realizados y no pagados.

## **18. LEGISLACIÓN APLICABLE**

El Contrato objeto del presente Pliego de Cláusulas Particulares se someterá a Derecho español.

## **19. COMPETENCIA**

Para cualquier controversia relativa a la interpretación y ejecución del presente pliego o del Contrato serán competentes los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid. La presentación por los licitadores de las ofertas supondrá la renuncia expresa de cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Madrid, a 24 de noviembre de de 2015

---

## **ANEXOS**

**ANEXO I. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN  
CAUSA DE PROHIBICIÓN**  
(ANTE AUTORIDAD ADMINISTRATIVA, NOTARIO PÚBLICO Y ORGANISMO  
PROFESIONAL CUALIFICADO)

D/Dña. .... mayor de edad, de nacionalidad  
....., domiciliado en ....., calle  
....., número ..... y DNI/NIE número ..... en  
nombre y representación de ....., con NIF/CIF .....  
domicilio fiscal en ....., calle ..... (en  
adelante, la “Sociedad”), conforme tiene acreditado por la documentación aportada en el  
Sobre nº 1, a los efectos de lo dispuesto en la cláusula 4.1.2 del Pliego de Cláusulas  
Particulares que regirán el Contrato del servicio de atención telefónica al visitante del  
Museo Thyssen-Bornemisza, declara bajo su responsabilidad que:

1. La Sociedad no incurre en las causas de exclusión ni en las prohibiciones de contratar establecidas en el art. 45 de la Directiva 2004/18/CE, de 31 de marzo de 2004, del Parlamento europeo y del Consejo, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministros y de servicios, y en el art. 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (RDLeg 3/2011).
2. La Sociedad se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, y se obliga a aportar los certificados acreditativos de dicho cumplimiento en el caso de resultar adjudicatario del referido contrato.

..... de ..... de 2015  
(lugar, fecha y firma del representante legal o apoderado)

## ANEXO II. GARANTÍAS

### **II. A) Modelo de aval como garantía provisional**

La entidad .....(razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca), NIF....., con domicilio a efectos de notificaciones y requerimientos en ....., y en su nombre....., con poderes suficientes para obligarle en este acto, AVALA a .....(empresa licitadora), con NIF ....., para responder de las obligaciones previstas para las empresas licitadoras en el Pliego de Cláusulas Particulares para la contratación del servicio de atención telefónica al visitante del Museo Thyssen-Bornemisza, ante la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA, CIF G-79015251, por importe de MIL QUINIENTOS EUROS (EUR 1.500).

Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de orden, división y excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA.

El presente aval estará en vigor hasta que la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA o quien en su nombre sea habilitado para ello autorice su cancelación o devolución.

(Lugar y fecha)  
(razón social de la entidad)  
(firma de los apoderados)

## **II. B) Modelo de aval como garantía definitiva**

(en papel con membrete del Banco)

FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA  
C/ Paseo del Prado, nº 8  
Madrid 28014

Muy Sres. nuestros:

Hemos sido informados de la adjudicación del Contrato del servicio de atención telefónica al visitante del Museo Thyssen-Bornemisza (en adelante, el “Contrato”), por parte de

la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA, de nacionalidad española, con domicilio en Madrid, Paseo del Prado nº 8, 28014, y CIF G-79015251 (en lo sucesivo, la “Fundación”).

a la empresa,

[...], de nacionalidad [...], con domicilio social en [...], calle [...] y CIF [...], constituida legalmente mediante escritura otorgada ante el Notario [...], en fecha [...] e inscrita en el Registro Mercantil de [...] en el tomo [...], folio [...], hoja número [...] representada por D. [...], mayor de edad, de profesión [...], con domicilio a estos efectos en [...], y NIF número [...], en su calidad de [...], tal y como consta en la escritura pública [...], otorgada ante el Notario de [...], número [...] de su protocolo (en adelante, el “Contratista”).

Dicho Contrato establece la obligación del Contratista de constituir una Garantía Definitiva en forma de aval bancario, solidario y a primer requerimiento, por el cinco por ciento del importe del Contrato.

Se establece, asimismo, que la Garantía responderá de todas las obligaciones económicas derivadas del Contrato, de los gastos originados a la Fundación por demora del Contratista, o por el incumplimiento de sus obligaciones y de los daños y perjuicios ocasionados a la Fundación con motivo de la inexacta ejecución del Contrato, de su incumplimiento total o parcial o de su cumplimiento defectuoso, así como de la incautación en los casos de resolución.

En virtud de lo anterior, por la presente nos comprometemos frente a la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA y frente a quien ésta ceda los derechos y obligaciones establecidos en el Contrato referido, de forma incondicional e irrevocable, a satisfacer el importe de hasta [...] EUROS (...€), al primer requerimiento de la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA o del tercero a quien ésta ceda los derechos y obligaciones establecidos en el Contrato, declarando que se ha producido un incumplimiento del referido Contrato.

El pago se efectuará, sin que proceda ninguna otra comprobación o averiguación, mediante el abono de la cantidad de hasta [...] EUROS (...€), en la cuenta bancaria indicada en el

requerimiento, en el plazo de 15 días desde la recepción del requerimiento de la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA o de quien suceda a ésta.

El presente aval estará en vigor hasta que la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA o quien en su nombre sea habilitado para ello autorice su cancelación o devolución.

El Banco renuncia expresamente a los beneficios de división, orden y excusión así como a cualquier clase de excepción cualquiera que sea su naturaleza.

Las notificaciones que deban realizarse entre las partes en la ejecución de la presente garantía a primer requerimiento se harán por escrito y por medio que haga prueba de su envío y recepción a las respectivas direcciones que se indican a continuación:

El Banco:

[        ]  
[        ]  
[        ]

El Beneficiario:

FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA  
Paseo del Prado nº 8  
28014 Madrid

Este aval figura inscrito en el Registro de Avals con el nº .....

La presente garantía se somete al Derecho español. Las partes se someten desde este momento a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid con renuncia a cualquier otro fuero.

En Madrid, a [...] de [...] de 2015

[EL BANCO]

P.p.

D. \_\_\_\_\_

### ANEXO III. MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D/Dña. .... mayor de edad, de nacionalidad  
....., domiciliado en ....., calle  
....., número ..... y DNI/NIE número ..... en  
su propio nombre y derecho / en nombre y representación de .....  
con NIF/CIF ....., con domicilio fiscal en ....., calle  
..... (conforme tiene acreditado por la documentación  
aportada en el Sobre nº 1), en cumplimiento de lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas  
Particulares que regirá el Contrato del servicio de atención telefónica al visitante del  
Museo Thyssen-Bornemisza, se compromete a ejecutar el citado contrato, con estricta  
sujeción a los requisitos y condiciones previstos en el citado Pliego de Cláusulas  
Particulares y sus anexos, y en los términos de su oferta presentada, por las cantidades  
alzadas, fijas y cerradas que se indican a continuación:

#### A) REMUNERACIÓN ANUAL FIJA POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Precio sin IVA:

En letra: .....EUROS CON ..... CÉNTIMOS.  
En número: .....€.

Precio con IVA:

En letra: .....EUROS CON ..... CÉNTIMOS.  
En número: .....€.

#### B) REMUNERACIÓN VARIABLE POR CADA ENTRADA VENDIDA A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Precio sin IVA:

En letra: ..... CÉNTIMOS.  
En número: .....€.

Precio con IVA:

En letra: ..... CÉNTIMOS.  
En número: .....€.

..... de ..... de 2015  
(lugar, fecha y firma del representante legal o apoderado)

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**  
**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL VISITANTE DEL MUSEO**  
**THYSSEN-BORNEMISZA**

## **1. OBJETO DEL CONCURSO**

La Fundación Colección Thyssen-Bornemisza tiene el interés en contratar los servicios de atención telefónica al visitante con una empresa especializada en la prestación de servicios a instituciones culturales, que incluirán:

### 1.1. Servicio de información telefónica:

Los servicios ofrecerán información telefónica al visitante sobre las colecciones del Museo, las exposiciones temporales, las actividades, normativas y cuanta información la Fundación considere de interés para el público.

Asimismo, los Servicios ofrecerán asistencia técnica telefónica en cuestiones e incidencias relativas al proceso telemático de compra y reserva de entradas.

### 1.2. Servicio de venta y reserva de entradas por teléfono (individuales, Actividades, Canal amigos del Museo, de visitas con guía, centros educativos, Canal profesional de turismo):

Los servicios gestionarán la venta anticipada y reserva de entradas por teléfono para visitar las colecciones permanentes y exposiciones temporales y asistir a actividades que sean organizadas por la Fundación.

Las ventas y reservas de visitas de grupos culturales, escolares y profesional de turismo se realizarán sólo vía on-line por los usuarios a través de sus respectivos canales de gestión haciendo uso de la plataforma de venta online proporcionada por el Museo. No obstante, serán atendidas todas aquellas dudas en el procedimiento de compra y reserva que a estos les pueda surgir.

El servicio de venta y reserva de entradas por teléfono contemplará tanto entradas de tarifa general, tarifa de grupo así como entradas de tarifa reducida o gratuita.

La acreditación de los visitantes que quieran optar a la adquisición de entradas de tipo reducida y gratuita se realizará en el Museo el día de la visita por parte del personal del Museo.

## **2. REQUISITOS**

### 2.1. Recursos humanos:

2.1.1 La prestación del servicio se llevará a cabo por un equipo humano compuesto por un coordinador y un mínimo de tres operadores, de Lunes

a Domingo desde las 9 a las 20h. El coordinador prestará sus servicios de lunes a viernes, excepto festivos. Habrá un número mínimo de operadores con dedicación exclusiva para atender tareas comprendidas por el desempeño del servicio de atención telefónica al visitante; y el resto del equipo no atenderá en exclusiva sino que lo hará sólo en aquellos momentos de especial afluencia de llamadas.

- 2.1.2 El personal que se incorpore al equipo humano deberá tener la preparación y experiencia suficientes para la prestación de los Servicios.
- 2.1.3 En horario de atención del servicio telefónico, el tiempo máximo de respuesta a las llamadas del Museo al coordinador será de quince minutos. Después de cada interlocución entre el contratista y la Fundación, el Contratista entregará a la Fundación un parte escrito con el contenido y la resolución de dicha interlocución.
- 2.1.4 El contacto con el coordinador se realizará mediante un número de teléfono directo, fijo y móvil, distinto del número de teléfono de atención telefónica al visitante, así como a través de correo electrónico.
- 2.1.5 La solvencia profesional exigible al personal que preste el servicio se indica en la Cláusula 6 del presente Pliego.
- 2.1.6 El adjudicatario deberá impartir obligatoriamente un curso de 20 horas de duración al personal de nuevo ingreso sobre la atención al visitante en el Museo Thyssen-Bornemisza, y las características técnicas concretas del servicio. Además, y con carácter obligatorio, deberá desarrollar un plan de formación continua con el fin de mejorar la calidad de los Servicios, plan que habrá de ser remitido al Museo con carácter semestral para su aprobación.
- 2.1.7 El adjudicatario procederá inmediatamente a la sustitución del personal que resulte preciso, de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada, garantizando el nivel exigido de calidad del servicio.

## 2.2. Requisitos técnicos:

La Fundación proporcionará la aplicación informática a través de la cual los operadores realizarán ventas y reservas de entradas.

## 3. **INFORMES DE EVALUACIÓN**

El Contratista entregará a la Fundación informes de evaluación de los servicios con una periodicidad semanal. Dichos informes deberán incluir al menos la siguiente información:

### 3.1. Venta de entradas:

- 3.1.1. Entradas vendidas por canal.
- 3.1.2. Entradas vendidas por tipo
- 3.1.3. Entradas vendidas por exposición

3.1.4. Detalles de todas las ventas realizadas.

3.2. Servicio de atención telefónica:

- 3.2.1. Número de llamadas
- 3.2.2. Tiempo medio de llamadas.
- 3.2.3. Tiempo medio de espera
- 3.2.4. Tiempo máximo de espera
- 3.2.5. Idioma de las llamadas

3.3. Información de los usuarios: procedencia: país, provincia, etc.

#### **4. LÍNEA 902**

- 4.1. El servicio de atención telefónica al visitante se prestará a través de una única línea 902 desde la que se desviarán las llamadas a cada una de los mencionados servicios. Dicha línea será contratada por la Fundación, y será de su exclusiva titularidad.
- 4.2. El Contratista deberá garantizar en la línea 902 el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos de carácter Personal y cualquier otra normativa aplicable. En particular, el Contratista incluirá, al inicio de las llamadas, una locución en la que se informe de la recogida de datos de carácter personal y del coste de la llamada.
- 4.3. El contratista deberá garantizar la continuidad del servicio ante posibles incidencias, tales como fallos de la red eléctrica.
- 4.4. El contrato se ejecutará a riesgo y ventura del contratista, siendo de su cuenta indemnizar todos los daños que se causen, tanto al Museo como a terceros, como consecuencia de las actuaciones que requiera la ejecución del contrato.
- 4.5. El contratista estará obligado a ejecutar el contrato con estricta sujeción a lo dispuesto en este Pliego de Prescripciones Técnicas y a la oferta que sirva de base para su adjudicación.

#### **5. TIEMPOS**

El tiempo de espera deberá ser inferior a 50 segundos en al menos el 85% de las llamadas. En caso de que el tiempo de espera supere dicha duración en más de 15% de las llamadas, el Contratista deberá dedicar más operadores a la prestación de los Servicios. Aquellas comunicaciones por correo electrónico deberán ser atendidas en un tiempo inferior a 30 minutos. Los canales con una necesidad de respuesta on-line deberán atenderse de forma inmediata.

#### **6. PERSONAL**

- 6.1. El adjudicatario contará con el personal necesario para la ejecución del contrato, de las 9 a las 20h, todos los días del año. En los periodos de máxima

afluencia deberá prever los refuerzos de personal para la correcta prestación del servicio.

- 6.2. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, siendo el Museo ajeno a dichas relaciones laborales.
- 6.3. El adjudicatario quedará obligado, con respecto a todo el personal del que disponga en la ejecución del contrato, al cumplimiento de las disposiciones vigentes, singularmente en materia de legislación laboral, fiscal, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud en el trabajo, así como al cumplimiento de las que puedan promulgarse durante la ejecución del mismo.
- 6.4. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario no implicará responsabilidad alguna para el Museo contratante.
- 6.5. La solvencia profesional exigible al personal que preste el servicio será:
  - 6.5.1. Conocimientos relacionados con la atención al público.
  - 6.5.2. Conocimientos de las Colecciones del Museo, las exposiciones temporales, las actividades que se realicen, normativas de visita y cuanta información la Fundación considere de interés para el público.
  - 6.5.3. Dominio del inglés u otro idioma comunitario, se valorará el conocimiento de un tercer idioma, que se acreditarán mediante el currículo y los justificantes profesionales y de formación.

## **7. HORARIO**

El horario de prestación del servicio será de 9h a 20h todos los días del año, incluyendo festividades, a lo largo del contrato.

## **8. ATENCIÓN AL PÚBLICO**

- 8.1. El servicio de atención telefónica al visitante se prestará a través de una única línea 902. No obstante el contratista facilitará una línea 91 para la atención de las llamadas del Programa de amigos del Museo o cualquier otra necesidad que surgiera.
- 8.2. El visitante podrá solicitar información multicanal: correo electrónico, chat on-line, teléfono y todas aquellas herramientas que faciliten la comunicación del visitante con el Contact Center.
- 8.3. Asimismo, los Servicios ofrecerán asistencia técnica telefónica en cuestiones e incidencias al proceso telemático de compra y reserva de entradas.

## **9. SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD**

Anualmente el adjudicatario deberá presentar al Museo un informe detallado que recoja las conclusiones de la actividad desarrollada. Asimismo se solicitará informes semanales para analizar la evolución de llamadas y atención de correos electrónicos, conforme lo dispuesto en la Cláusula 3 del presente Pliego.

## 10. PLAZOS

El plazo máximo para el inicio de los servicios será de veinte días (20) naturales desde la formalización del contrato, siempre y cuando esté implantado el nuevo sistema integral de venta de entradas que es objeto de otro concurso. Si no lo estuviera, el inicio de los servicios coincidirá con dicha implantación.

## 11. GARANTIA Y SLA

El adjudicatario deberá garantizar el perfecto funcionamiento del SERVICIO durante la vigencia del acuerdo, a contar desde la fecha de firma del acta de recepción.

Cualquier corrección o modificación necesaria para subsanar errores o funcionamientos incompletos deberán ser realizadas sin coste alguno para el Museo.

El adjudicatario deberá detallar en su oferta un SLA con un nivel de disponibilidad del SERVICIO no inferior al 99%.

El SLA deberá incluir un compromiso de tiempo de resolución de incidencias en función de su criticidad en una tabla como la siguiente.

Nivel	Descripción	Tiempo de respuesta
1	Consultas al coordinador sobre la resolución de incidencias	
2	Incidencias relacionadas con cortes en la comunicación, telefónica.	
3	Incidencias que afectan a cualquier elemento del SERVICIO pero no impiden la venta.	
4	Cualquier incidencia que impida la venta en cualquier canal: Taquillas, web móvil.	

## **12. MEJORAS**

El licitador podrá presentar hasta un máximo de dos mejoras del SERVICIO debidamente justificadas orientadas a:

- Mayor compromiso de personal con carácter exclusivo para ocasiones de mayor volumen de llamadas
  
- Capacidad de elaboración de llamadas proactivas para campañas de marketing elaboradas desde la Fundación