

**PLIEGO DE CONDICIONES BÁSICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VENTA DE
ENTRADAS DEL MUSEO THYSSEN-BORNEMISZA**

ÍNDICE	Págs.
I. OBJETO DE LAS CONDICIONES BÁSICAS	2
II. PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN	2
1. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.....	2
2. PRESENTACIÓN DE OFERTAS	2
3. CONDICIONES PARA PARTICIPAR EN EL CONCURSO	3
4. CONTENIDO Y FORMATO DE LAS OFERTAS	5
5. APERTURA DE PROPOSICIONES.....	8
6. CRITERIOS DE VALORACIÓN DEL CONCURSO Y ADJUDICACIÓN	8
III. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	10
7. OBLIGACIONES PREVIAS A LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	10
8. GARANTÍA DEFINITIVA.....	11
9. DOCUMENTO DE FORMALIZACIÓN.....	11
10. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN	12
11. DURACIÓN	12
12. NORMAS GENERALES.....	12
13. LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS Y REMUNERACIÓN DEL CONTRATISTA.....	13
14. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	14
15. NO EXCLUSIVIDAD.....	15
16. PROPIEDAD INTELECTUAL Y OTROS DERECHOS.....	15
17. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	16
18. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	16
19. LEGISLACIÓN APLICABLE	16
20. COMPETENCIA	16
ANEXOS	17
ANEXO I. MODELO DE RECIBO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS	18
ANEXO II. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN CAUSA DE PROHIBICIÓN	19
ANEXO III. MODELO DE AVAL COMO GARANTÍA DEFINITIVA.....	20
ANEXO IV. PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VENTA DE ENTRADAS DEL	22
ANEXO V. MODELO DE OFERTA ECONÓMICA	28

CONDICIONES BÁSICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VENTA DE ENTRADAS DEL MUSEO THYSSEN-BORNEMISZA

I. OBJETO DE LAS CONDICIONES BÁSICAS

El presente Pliego de Condiciones Básicas regula el procedimiento para la contratación de los servicios de atención telefónica y venta de entradas 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 ordinario sin admisión de variantes o alternativas con el licitador 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 personas interesadas podrán presentar sus ofertas directamente en el MUSEO THYSSEN-BORNEMISZA (Registro), calle Marqués de Cubas núm. 21, Madrid (Madrid) CP 28014 España, antes de las **14:00 horas del día 28 de diciembre de 2009**, durante el horario de oficina (9:30-14:00).
- 2.2.** No se admitirán las ofertas presentadas por correo, e-mail, fax o cualquier otro medio telemático. Tampoco se admitirá la documentación recibida con posterioridad a la fecha y hora de terminación del plazo señalado.
- 2.3.** La presentación de las ofertas supondrá para cada licitador la aceptación expresa e incondicional de la totalidad de las cláusulas y condiciones contenidas en el presente Pliego de Condiciones Básicas y en sus anexos.
- 2.4.** 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 con el Departamento de Administración y Finanzas, D. Fernando Consuegra, en el número de teléfono (+34) 91 420 39 44.
- 2.5.** 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>SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VENTA DE ENTRADAS</p> <p>Licitador.....</p> <p>CIF o NIF</p> <p>Dirección:</p> <p>Teléfono..... Fax</p> <p>Nombre del/los representantes:</p> <p>.....DNI / Pasaporte.....</p> <p>Fecha y hora de presentación.....</p> <p><i>(A rellenar por la Fundación)</i></p>

- 2.6. En el interior de cada sobre, en una hoja independiente, los licitadores deberán incluir una relación ordenada y numerada de los documentos que contiene.
- 2.7. La Fundación entregará a cada empresa licitadora, una vez que haya presentado su oferta, un recibo según el Modelo que se adjunta como Anexo I, que deberá presentar el licitador relleno en todas las casillas, a excepción de las correspondientes a fecha y hora de presentación de las ofertas.
- 2.8. Todos los documentos se presentarán en castellano o acompañados de traducción si estuvieran redactados en idioma distinto.
- 2.9. 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, en cuyo caso bastará con una fotocopia.
- 2.10. 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 Condición Básica 4.
- 2.11. El licitador y, en su caso, la persona que le represente responderán de la exactitud y veracidad de todos los datos consignados.
- 2.12. Las ofertas serán firmes y vinculantes y tendrán una vigencia mínima de tres meses desde el último día previsto para su presentación.
- 2.13. Cada licitador podrá presentar una única oferta, ya sea individualmente o como parte de una Agrupación de Interés Económico o Unión Temporal de Empresas.
- 2.14. No se admitirán ofertas múltiples o alternativas ni variantes. No obstante, se podrán presentar mejoras sin costes para la Fundación para la única propuesta técnica presentada, tales como servicios adicionales opcionales no facturados.

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 49.1 de la

Ley de Contratos del Sector Público, 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 personas o 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 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. Asimismo, las personas procedentes de un país que no forme parte de la Unión Europea deberán acreditar que cuentan con las autorizaciones necesarias para residir y prestar los Servicios en España.
- 3.3.** No podrán concurrir a las licitaciones las personas o 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 concurrencia o suponer un trato privilegiado con respecto a los demás licitadores.
- 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 los Servicios, 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 Condición Básica 2.5 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 responsable 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 49.1 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público. Esta declaración incluirá la manifestación 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 II.

4.1.3. Las empresas licitadoras podrán acreditar su solvencia económica y financiera

por medio de uno de los siguientes documentos:

4.1.3.1. Certificación expedida por el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas (Ministerio de Economía y Hacienda) que comprenda 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: M (Servicios especializados)

Subgrupo: 5 (Servicios de bibliotecas, archivos y museos)

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

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

Subgrupo: 1 (Servicios de captura de información por medios electrónicos, informáticos y telemáticos)

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.

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 los servicios similares realizados por la empresa en el curso de los tres últimos ejercicios.

4.1.4. 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.

4.1.5. Relación de trabajos realizados en los últimos tres años que acrediten la experiencia en la prestación de servicios similares a los del presente Pliego. Dicha relación deberá incluir las fechas y el número de entradas gestionadas durante la prestación de cada uno de los servicios indicados.

4.1.6. Declaración de sometimiento a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles. 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.

4.1.7. Un ejemplar del **Pliego de Condiciones Básicas** debidamente firmado en todas las páginas, incluidos anexos.

4.2.SOBRE N° 2.- Propuesta Técnica:

En el Sobre N° 2 los licitadores incluirán:

4.2.1. Memoria del proyecto, que deberá incluir:

- a) **Locales y equipamiento necesario para la prestación de los Servicios.** Incluirá la descripción de la plataforma hardware y software para la prestación de los Servicios por Internet. Los licitadores deberán indicar las medidas para garantizar la seguridad del sistema, su disponibilidad y la seguridad de los datos. Se describirá, si lo hubiera, el sistema de monitorización que se propone utilizar para permitir a la Fundación el acceso en todo momento a los datos relativos a los servicios de atención telefónica y venta de entradas.
- b) **Personal.** Incluirá la descripción del personal comprometido para desarrollar los Servicios indicando: nombre y apellidos, DNI, datos curriculares que acrediten tener conocimientos relacionados con la atención telefónica al público para actividades culturales; antigüedad en la empresa, tipo de contrato (indefinido o temporal), y si prestarán los Servicios con carácter exclusivo o sólo para momentos de especial afluencia de llamadas. Los licitadores incluirán un plan de formación para el personal comprometido con el fin de mejorar la calidad de los Servicios. Asimismo, los licitadores propondrán 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.
- c) **Procesos de venta y reserva de entradas y de gestión de las informaciones solicitadas por los usuarios.** Los licitadores indicarán los idiomas en que serán prestados los Servicios, y garantizarán la prestación de los mismos al menos en español e inglés.
- d) **Puntos de venta y distribución adicionales** a los indicados en el Anexo IV. Los licitadores deberán incluir una breve descripción cualitativa y cuantitativa para cada una de las clases de puntos de venta.

4.2.2. Plan de calidad para la prestación de los Servicios. Se deberá indicar los

sistemas de evaluación periódica, un SLA (Service Level Agreement), y los mecanismos para la detección y resolución de incidencias.

4.2.3. Plan de marketing. Los licitadores indicarán las acciones de difusión de cada campaña que organice el Museo, así como un plan de estudio del perfil del usuario.

4.2.4. Sugerencias y mejoras factibles a la propuesta de prestación de los Servicios, sin coste adicional para la Fundación.

En el Sobre nº 2 no se incluirá ningún precio o referencia a la oferta económica que se vaya a proponer.

4.3. SOBRE Nº 3.- Oferta económica

El Sobre Nº 3 contendrá, debidamente firmada, una única oferta económica para cada una de las clases de entrada conforme al “Modelo de Oferta Económica” (Anexo V), en la que se expresará la comisión de venta por entrada ofertada por los licitadores en función de distintos tramos de número de entradas. Dicha comisión tendrá la condición de fija y cerrada. Las empresas no podrán ofertar para ninguna de las clases de entrada una comisión superior a SETENTA CÉNTIMOS DE EURO (0,70€) por entrada.

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 Condiciones Básicas.

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 el plazo que considere más conveniente.

5.3.Presentadas las ofertas en tiempo y forma y, en su caso, subsanados los defectos de la documentación presentada, el día 30 de diciembre de 2009, a las 12:00 horas, la Fundación procederá a la apertura pública de los Sobres Nº 2 y 3 de las ofertas admitidas dando cuenta de las ofertas inadmitidas y la causa de su inadmisión. La Fundación podrá modificar la fecha de apertura pública de ofertas, en cuyo caso lo comunicará por fax a los licitadores.

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 60 puntos):

La Fundación valorará:

- 1) **La calidad técnica de la propuesta de prestación del Servicio** (hasta 25 puntos). La Fundación valorará positivamente las presentaciones claras y concisas de las propuestas, su eficacia desde el punto de vista técnico, la capacidad de absorción de futuras necesidades, aquellas ofertas que propongan un compromiso de difusión con mayor alcance, garanticen la prestación de los Servicios en un mayor número de idiomas y de canales, y propongan mayores medidas de control de calidad.
- 2) **La preparación, experiencia y estabilidad del personal comprometido** (hasta 25 puntos). La Fundación valorará positivamente la antigüedad del personal en la empresa y el porcentaje de contratos indefinidos sobre los temporales, así como aquellas ofertas que comprometan un mayor número de personal con carácter exclusivo.
- 3) **Sugerencias y mejoras factibles a la propuesta de prestación del Servicio, sin coste adicional para la Fundación** (hasta 10 puntos).

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

- b) **Oferta económica** (hasta 40 Puntos). Se valorará como oferta económica más ventajosa la que comprometa la media de comisiones menor que no sea desproporcionada o temeraria, a la que se asignará la máxima puntuación de 40 puntos. Cada una de las restantes ofertas obtendrá una puntuación proporcional aplicando la siguiente fórmula:

V= Valoración de la oferta económica.

OE= Oferta económica.

OEMV= Oferta económica más ventajosa.

$$V = \frac{40 \times OEMV}{OE}$$

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:

- 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 podrá 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.

6.3.La Fundación clasificará las ofertas y acordará la adjudicación del Contrato a la persona o empresa que haya presentado la oferta más ventajosa en su conjunto (en lo sucesivo, el “Contratista”).

6.4.La decisión de adjudicación se notificará a los licitadores y se publicará en el “perfil del contratante” de la página web www.museothyssen.org.

6.5.La Fundación podrá renunciar a la celebración del contrato o desistir del procedimiento en cualquier momento anterior a la 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.

6.6.El Contrato se entenderá perfeccionado en el momento en que la Fundación comunique al Contratista la adjudicación del Servicio.

6.7.El Contrato de servicios de venta de entradas, atención telefónica y gestión de grupos se entenderá perfeccionado con el Contratista en el momento en que la Fundación le comunique su decisión de adjudicarle el Servicio.

III. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

7. OBLIGACIONES PREVIAS A LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Adoptado el acuerdo de adjudicación del Contrato, se notificará al Contratista, quien dispondrá de un plazo de cinco días para aportar los siguientes documentos:

- a) Documentación acreditativa de la constitución en favor de la Fundación de la garantía definitiva a la que se refiere la Condición Básica 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, dentro de los siete días naturales siguientes a la notificación de la adjudicación, una Garantía Definitiva en favor de la Fundación de QUINCE MIL EUROS (15.000€).
- 8.2.** 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 III del presente Pliego de Condiciones Básicas (“Modelo de aval como Garantía Definitiva”).
- 8.3.** 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.
- 8.4.** La Garantía Definitiva será cancelada a la finalización del Contrato, una vez cumplido satisfactoriamente o resuelto sin culpa del Contratista.
- 8.5.** La ejecución de la garantía prevista en la presente Condición Básica 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. DOCUMENTO DE FORMALIZACIÓN

- 9.1.** Una vez cumplidas las obligaciones previas establecidas en la Condición Básica 7, el Contratista deberá suscribir el Documento de formalización del Contrato con la Fundación.
- 9.2.** 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.

- 9.3.** Transcurridos tres meses desde la finalización del concurso, la documentación incluida en los sobres de solicitud de participación y en los sobres de presentación de las ofertas quedará a disposición de los licitadores que presentaron dichas solicitudes y ofertas y 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 son los servicios de atención telefónica y venta de entradas del Museo Thyssen-Bornemisza (los “Servicios”), de conformidad con lo previsto en el Pliego de Condiciones Técnicas (Anexo IV).

11. DURACIÓN

- 11.1.** El Contrato tendrá una duración inicial de un año contado desde el día 1 de enero de 2010. A partir del día 1 de enero de 2011 el Contrato podrá prorrogarse a decisión de la Fundación comunicada con un mes de antelación y por períodos anuales sucesivos hasta un máximo de cuatro anualidades.
- 11.2.** 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 Condiciones Básicas y sus anexos, y conforme a la oferta del Contratista en lo que no contradiga a estas Condiciones Básicas 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 y, en particular, el equipo ofertado conforme a lo dispuesto en el punto 4.2.1.a) del presente Pliego de Condiciones Básicas.
- 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.** La Fundación podrá exigir la sustitución del personal o del coordinador cuando, a juicio de la Fundación, éstos incumplan o cumplan deficientemente las condiciones de prestación del Servicio o los estándares de calidad del Museo.
- 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. LIQUIDACIÓN DE LOS INGRESOS Y REMUNERACIÓN DEL CONTRATISTA

- 13.1.** Para la determinación de la comisión que corresponda aplicar, el Contratista tomará en consideración el número total de entradas vendidas desde el inicio del Contrato o de cada una de sus prórrogas hasta la fecha en que proceda la liquidación.
- 13.2.** Dentro de los cinco primeros días de cada mes natural, el Contratista entregará a la Fundación una liquidación que comprenderá las entradas vendidas correspondientes a las visitas programadas para el mes anterior, junto con una

factura por la comisión que corresponda a esas entradas, y abonará a la Fundación el importe que resulte de dicha liquidación una vez deducida su comisión.

13.3. 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.

13.4. El retraso por parte del Contratista en el ingreso de las cantidades debidas generará intereses de demora sin necesidad de que la Fundación exija judicial o extrajudicialmente al Contratista el ingreso de las mismas. Asimismo, el retraso por parte del Contratista en practicar las liquidaciones o en abonar las cantidades debidas la Fundación facultará a esta para ejecutar la garantía definitiva otorgada 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, 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.** Para poder ofrecer los Servicios, el Contratista deberá recabar datos personales de las llamadas recibidas de las ventas y reservas realizadas, etc. Todos estos datos serán gestionados en ficheros que deberán ser registrados en la Agencia de Protección de Datos atendiendo a su contenido, figurando la Fundación como titular y el Contratista como encargado del tratamiento.
- 14.5.** El Contratista no podrá utilizar los datos para fines distintos a los previstos en el presente Pliego o los que, en su caso, disponga la Fundación. Cualquier comunicación de los datos a terceros deberá contar con el consentimiento previo y por escrito de la Fundación.
- 14.6.** El Contratista, como encargado del tratamiento, devolverá a la Fundación al término del contrato cuantos soportes contengan datos de carácter personal de los ficheros, 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. PROPIEDAD INTELECTUAL Y OTROS DERECHOS

- 16.1.** El Contratista conservará la titularidad de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial y otras posiciones jurídicas de análogo contenido sobre los trabajos y materiales preexistentes al presente Contrato y los que elabore con ocasión del mismo. La apariencia (look and feel) de la aplicación web para usuarios del sistema de venta y reserva de entradas será de titularidad exclusiva de la Fundación.
- 16.2.** El Contratista otorgará a la Fundación una licencia sobre las aplicaciones informáticas con una amplitud suficiente de acuerdo con las utilidades previstas en el Contrato.
- 16.3.** El Contratista se obliga a mantener indemne a la Fundación de cualquier reclamación de terceros derivada de la vulneración de sus derechos de propiedad intelectual, industrial o los derechos de exclusiva ocasionada por razón de la

explotación de los materiales y otros elementos elaborados por el Contratista en la ejecución del presente Contrato.

17. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

- 17.1.** El Servicio estarán sujeto a inspección, examen y prueba por parte de la Fundación siempre que ésta lo considere oportuno.
- 17.2.** 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.

18. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

18.1. 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) El impago por el Contratista de los impuestos a los que esté obligado, o de las cotizaciones o salario de sus trabajadores.
- c) El incumplimiento, por parte del Contratista, de su obligación de presentar liquidaciones o ingresar los importes que correspondan a la Fundación.
- d) La desaparición de las garantías del Contratista o su insuficiencia, a menos que sean sustituidas por otras nuevas e igualmente seguras.
- e) No ajustarse el Contratista en la prestación del Servicio a las especificaciones u órdenes que al efecto dicte la Fundación.

18.2. 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 del Servicio realizados y no pagados.

19. LEGISLACIÓN APLICABLE

El Contrato objeto del presente Pliego de Condiciones Básicas se someterá a Derecho español.

20. COMPETENCIA

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

Madrid, a 3 de diciembre de 2009

ANEXOS

ANEXO I. MODELO DE RECIBO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

D/D.ª _____, con DNI nº _____, y teléfono _____, representante de la empresa _____, con CIF _____, ha entregado a la Fundación Colección Thyssen-Bornemisza la documentación para participar en el concurso para la contratación de los servicios de atención telefónica y venta de entradas del Museo Thyssen-Bornemisza.

En Madrid, a _____ de diciembre de 2009

Fdo: _____ Hora: _____

ADVERTENCIAS LEGALES

A efectos de lo dispuesto en el art. 5 LO15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que con la firma del presente documento Vd. ha aceptado que sus datos de carácter personal se incluyan en el fichero "LICITADORES", cuyo responsable es la Fundación Colección Thyssen-Bornemisza, C.I.F G-79015251, con domicilio en Pº del Prado 8, 28014 Madrid. Sus datos serán utilizados por la Fundación para comunicarse con Vd. en relación con licitaciones públicas convocadas por esta institución.

El ejercicio de los derechos de oposición, acceso, información, rectificación y cancelación de los datos de carácter personal podrá realizarse mediante solicitud escrita dirigida a la Fundación en el domicilio arriba indicado, aportando fotocopia de su DNI o documento de identidad que lo sustituya.

ANEXO II. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN CAUSA DE PROHIBICIÓN

D/Dña. mayor de edad, de nacionalidad
....., domiciliado en, calle
....., número y DNI/NIE número en su propio nombre [o en nombre y representación de con NIF/CIF domicilio fiscal en, calle] (conforme tiene acreditado por la documentación aportada en el Sobre nº 1), a los efectos de lo dispuesto en la Condición 4.1.2 del Pliego de Condiciones Básicas que regirá el Contrato de los servicios de atención telefónica y venta de entradas del Museo Thyssen-Bornemisza, declara bajo su responsabilidad que:

1. 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. 49.1 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Públicos.
2. 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.

..... dede 2009
(lugar, fecha y firma del representante legal o apoderado)

ANEXO III. 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 de servicios de atención telefónica y venta de entradas 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

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”).

Contrato cuyo contenido conocemos en todos sus extremos.

Dicho Contrato establece la obligación del Contratista de constituir una Garantía Definitiva en forma de aval bancario, solidario y a primer requerimiento, por el importe de **QUINCE MIL EUROS (15.000€)**.

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 **QUINCE MIL EUROS (15.000€)**, 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 QUINCE MIL EUROS (15.000€), 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 Avales 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 2009

[EL BANCO]

P.p.

D. _____

ANEXO IV. PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VENTA DE ENTRADAS DEL MUSEO THYSSEN-BORNEMISZA

1. Objeto de la contratación

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

a) Servicio de información telefónica

Los Servicios ofrecerán información telefónica sobre las colecciones del Museo, 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.

b) Servicio de venta y reserva de entradas (individuales y de grupos)

Los Servicios gestionarán la venta anticipada y la reserva de entradas para visitar la colección permanente y las exposiciones temporales y asistir a las actividades que sean organizadas por la Fundación.

Asimismo, los Servicios gestionarán las ventas y reservas de visitas de grupos a la Colección Permanente y las exposiciones temporales, atendiendo, entre otras, a las siguientes tipologías de grupos: escolares, bachillerato, universitarios, culturales y turísticos.

El servicio de venta y reserva de entradas se realizará a través de dos canales: teléfono e Internet. El Contratista podrá proponer a la Fundación otros canales para dicho servicio, que deberán ser aprobados por la Fundación.

El servicio de venta y reserva de entradas contemplará tanto entradas de tarifa general como entradas de tarifa reducida o gratuita.

El Contratista se encargará de la acreditación de los visitantes que quieran optar a la adquisición de entradas de tipo reducida y gratuita.

2. Requisitos técnicos

2.1. Recursos humanos

2.1.1. La prestación del servicio de información telefónica se llevará a cabo por un equipo humano conformado por un coordinador y un grupo de operadores.

2.1.2. Dentro del grupo de operadores habrá un número mínimo de operadores con dedicación exclusiva para atender las tareas comprendidas por el desempeño del

servicio de atención telefónica; y el resto del equipo no atenderá en exclusiva sino que lo hará sólo en aquellos momentos de especial afluencia de llamadas.

2.1.3.El personal que se incorpore al equipo humano deberá tener la preparación y experiencia suficientes para la prestación de los Servicios.

2.1.4.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.

2.1.5.El contacto con el coordinador se realizará mediante un número de teléfono directo, fijo y móvil, distinto del número de teléfono 902 de atención telefónica y venta y reserva de entradas.

2.2. Requisitos técnicos

2.2.1.Los Servicios deberán cumplir con una serie de requisitos técnicos que la Fundación considera indispensables para poder prestar un servicio de calidad.

2.2.2.Durante la prestación de los Servicios la Fundación podrá solicitar modificaciones o ajustes orientados a mejorar los Servicios.

2.3. Hardware y software

El hardware, el software y los servicios de telecomunicaciones necesarios para la puesta en marcha de los Servicios deberán ser suministrados por el Contratista.

2.4. Servicio de ventas y reservas

2.4.1.El Contratista ofrecerá un servicio de venta y reserva de entradas tanto individuales como de grupo para visitar el Museo o asistir a actividades del mismo. Este servicio estará disponible al menos en español e inglés.

2.4.2.Los precios de las entradas serán los que en cada momento especifique la Fundación.

2.4.3.El Contratista desarrollará una aplicación informática para la prestación de este servicio. El Contratista deberá garantizar la continuidad del servicio ante posibles incidencias, tales como fallos de la red eléctrica o virus informáticos.

2.4.4.La resolución de las transacciones se realizará en un máximo de cinco segundos. El Contratista deberá establecer los mecanismos necesarios para evitar fraudes, estafas y descubiertos en las transacciones electrónicas. La aplicación impedirá la venta de entradas hasta que no se haya materializado el correspondiente pago.

2.4.5.Las facturas que se emitan por la venta de entradas deberán incluir únicamente los datos de la Fundación.

- 2.4.6. La aplicación informática impedirá la venta de entradas para los días de acceso gratuito al Museo y para los días en que el Museo no abra sus puertas al público. El Contratista será responsable de la venta de entradas para los mencionados días. Al principio del contrato y, en su caso, de sus prórrogas, la Fundación entregará al Contratista un calendario con los días de acceso gratuito al Museo y los días en que permanecerá cerrado.
- 2.4.7. El Contratista deberá cumplir la política de devolución de entradas que en cada momento dicte la Fundación. En la actualidad, la Fundación permite la devolución de entradas siempre que se realicen con la siguiente antelación: (i) para las entradas individuales, hasta el día anterior a la fecha de la visita; (ii) para las reservas de grupos, hasta 72 horas antes de la visita. La devolución de las entradas conllevará la devolución del precio de las mismas al usuario.
- 2.4.8. En caso de cancelación o suspensión de la exposición o actividad por parte de la Fundación, el Contratista comunicará a los usuarios dicha circunstancia.
- 2.4.9. El Contratista se encargará de todas las actuaciones necesarias para la devolución a los usuarios del precio de las entradas tanto en los casos de devolución a instancias del usuario como en los casos de cancelación de la actividad por parte de la Fundación. Las devoluciones se realizarán por el Contratista deduciendo el importe de los abonos que correspondan a la Fundación en la siguiente liquidación. La Fundación no tendrá obligación de entregar importe alguno al Contratista para el pago de las devoluciones.
- 2.4.10. Todas las operaciones que se realicen -ventas, reservas, anulaciones, etc.- deberán quedar registradas en la Base de Datos de Entradas de la Fundación, en un tiempo máximo de quince minutos.
- 2.4.11. El Contratista establecerá un procedimiento que garantice al finalizar el día la integridad entre las operaciones realizadas por los Servicios y los datos registrados en la Base de Datos de Entradas de la Fundación. Este procedimiento remitirá diariamente un informe por e-mail a la persona que designe la Fundación.
- 2.4.12. Para poder registrar los datos gestionados por los Servicios en la Base de Datos de Entradas de la Fundación, la empresa desarrolladora de dicha aplicación, Información Automatización y Control (IAC), dispone de procedimientos almacenados de Microsoft SQL Server que podrán ser utilizados por el Contratista. El Contratista deberá ponerse en contacto con IAC para obtener la documentación y condiciones de uso de dichos procedimientos. Cualquier desarrollo o licencia necesaria correrá por cuenta del Contratista. El Contratista garantizará que dichos procedimientos se utilizarán únicamente para la prestación de los Servicios.
- 2.4.13. Esos procedimientos almacenados se ejecutan sobre una base de datos Microsoft SQL Server en un servidor. Este servidor deberá ser suministrado, administrado y alojado por el Contratista. Si por razones de rendimiento fuese necesario, el servidor podría ser alojado en la DMZ de la Fundación, sin perjuicio de la responsabilidad del Contratista respecto a la administración del servidor.

- 2.4.14. Para poder establecer la conectividad entre este servidor y la Base de Datos de Entradas de la Fundación, el Contratista deberá suministrar a la Fundación un listado de los puertos y protocolos de comunicación para poder realizar una correcta configuración del cortafuegos. Esta configuración será realizada por el personal de la Fundación.
- 2.4.15. El Contratista ofrecerá un SLA relativo a los servicios contratados y la atención a las incidencias registradas en el helpdesk. La aplicación helpdesk, a la que tendrán acceso las personas designadas por la Fundación, servirá, entre otros, para solicitar cambios, corrección de errores, resolución de dudas, etc. Toda la comunicación relativa al servicio contratado deberá quedar reflejada en dicha aplicación.
- 2.4.16. Con objeto de optimizar la comunicación con los usuarios que compren o reserven entradas tanto a través de teléfono como por Internet, el Contratista ofrecerá un sistema que permita el envío de información y localizadores por e-mail y SMS en el momento de la compra, días antes de la visita y después de la misma. El coste de las comunicaciones vía SMS correrá por cuenta del Contratista.

2.5. Aplicación Web

- 2.5.1. El Contratista desarrollará una Aplicación Web que permita a los usuarios adquirir entradas y realizar reservas de forma autónoma. Esta aplicación estará disponible al menos en español e inglés.
- 2.5.2. El Contratista ofrecerá un SLA relativo a la Aplicación Web que asegure su máxima disponibilidad 7x24.
- 2.5.3. La aplicación web dispondrá de un sistema de Print-at-Home que permita a los usuarios imprimir sus entradas con un código de barras que podrá ser leído directamente en los controles de acceso del Museo. Dichas entradas serán similares a los modelos de entradas utilizados por el Museo Thyssen-Bornemisza o cualquier otro autorizado por la Fundación.
- 2.5.4. Todas las páginas web de la aplicación de venta de entradas deberán cumplir con los criterios de accesibilidad AA, harán uso del libro de estilo de la web Museothyssen.org y se integrarán como un canal más.
- 2.5.5. Las transacciones electrónicas deberán realizarse de forma segura, de forma que se garantice la confidencialidad de los datos del cliente.
- 2.5.6. Puesto que la aplicación estará integrada con el sitio web Museothyssen.org, los usuarios registrados en dicho sitio no deberán registrarse de nuevo. Por lo tanto, la aplicación de venta de entradas utilizará la información de usuario registrada en Museothyssen.org y completará dicha información con otra que sea necesaria para la venta.
- 2.5.7. La denominación social y la marca del Contratista sólo podrán aparecer en las páginas web a pie de página y en formato texto sin enlace.

2.5.8.El dominio (URL) del canal deberá ser entradas.museothyssen.org debiendo establecer el Contratista los mecanismos necesarios para ocultar las referencias a otros dominios. El dominio pertenece en exclusiva a la Fundación.

2.5.9.El alojamiento, administración y mantenimiento del portal web será responsabilidad del Contratista.

2.5.10.El Contratista deberá atender las instrucciones de la Fundación tanto en la definición del proceso de compra como en el diseño estético de todas las páginas de la Aplicación Web.

2.5.11.La Aplicación Web mostrará en un lugar visible la información exigida por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información así como la exigida por la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal. El Contratista deberá asegurar en todo momento el estricto cumplimiento de ambas, y mantendrá indemne a la Fundación de su incumplimiento o cumplimiento defectuoso.

2.6. Aplicación de informes

2.6.1.El Contratista ofrecerá una aplicación web que permita acceder a las bases de datos de ventas y atención telefónica y generar informes de seguimiento en tiempo real de las operaciones realizadas. La Fundación podrá solicitar la información en cualquier momento.

2.6.2.Estos informes podrán ser exportados a formato Microsoft Excel 2007 y XML. Este último formato será utilizado por la Fundación para la importación de datos a su sistema de reporting corporativo, por lo que el Contratista deberá suministrar documentación acerca del formato utilizado y su compatibilidad con los formatos Microsoft Excel 2007 y XML.

2.6.3.Con objeto de poder relacionar las ventas registradas en las bases de datos del Contratista y las registradas en la base de datos de Taquillas de la Fundación, todas las ventas deberán llevar asociado el número de albarán correspondiente. Este número de albarán será generado de forma automática al registrar la venta en la base de datos de Taquillas mediante un procedimiento almacenado que será suministrado por IAC Información Automatización y Control.

2.6.4.Todas las ventas sobre las que se emita una factura deberán obligatoriamente llevar asociado el NIF de la empresa que realice la compra.

2.7. 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:

- 1) Venta de entradas:
 - a) Entradas vendidas por canal.

- b) Entradas vendidas por tipo.
 - c) Entradas vendidas por exposición.
 - d) Detalle de todas las ventas realizadas.
- 2) Servicio de atención telefónica:
- a) Número de llamadas.
 - b) Tiempo medio de las llamadas.
 - c) Tiempo medio de espera.
 - d) Tiempo máximo de espera.
 - e) Idioma de las llamadas.
- 3) Información de los usuarios: procedencia: país, provincia, etc.

2.8. Línea 902

- 2.8.1.El servicio de información telefónica y del servicio de venta y reserva de entradas se prestará a través de una única línea 902 desde la que se desviarán las llamadas a cada uno de los mencionados servicios. Dicha línea será contratada por la Fundación, y será de su exclusiva titularidad.
- 2.8.2.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.
- 2.8.3.El servicio telefónico de información, venta y reserva de entradas estará operativo todos los días de la semana de 09:00 a 21:00 horas, los 365 días del año.
- 2.8.4.Para determinar el tiempo mínimo de espera se verificará, diariamente, que el 85% de las llamadas ha recibido atención personal por un operador en un tiempo inferior a 50 segundos. En caso de que el tiempo de espera supere dicha duración en más del 85% de las llamadas, el Contratista deberá dedicar más operadores a la prestación de los Servicios.
- 2.8.5.El Contratista deberá garantizar la continuidad del servicio ante posibles incidencias, tales como fallos de la red eléctrica.

ANEXO V. 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 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 Condiciones Básicas que regirá el Contrato de servicio de atención telefónica y venta de entradas 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 Condiciones Básicas y sus anexos, y en los términos de su oferta presentada, por las comisiones de venta por entrada que se indican a continuación:

		NÚMERO DE ENTRADAS				
		De 0 a 100.000	De 100.001 a 200.000	De 200.001 a 300.000	De 300.001 a 400.000	Más de 400.000
TIPO DE ENTRADA	General					
	Reducida					
	Gratuita					

Las anteriores comisiones tienen carácter de fijas y cerradas.

..... dede 2009
(lugar, fecha y firma del representante legal o apoderado)