

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y RESERVA DE VISITAS, ACTIVIDADES Y DEMÁS SERVICIOS OFRECIDOS EN EL MUSEO SAN TELMO, ASÍ COMO DEL SERVICIO DE DINAMIZACIÓN**

### **1. OBJETO**

El objeto de la presente licitación es, por un lado, contratar el servicio de información sobre visitas (guiadas o no), actividades y demás servicios ofrecidos en el Museo San Telmo con relación a las exposiciones gestionadas por SAN TELMO MUSEOA, S.A. y, asimismo, la realización de reservas para los mismos. Por otro lado, contratar las labores de dinamización enumeradas en la **Cláusula 4.2** del presente Pliego. Todo ello, de conformidad con lo dispuesto en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas.

Junto con la prestación de los referidos servicios de información y reserva y de dinamización y como parte del objeto del presente contrato, SAN TELMO MUSEOA, S.A. persigue garantizar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres mediante el favorecimiento de la conciliación entre la vida personal, laboral y familiar de las personas que adscribirá el contratista a la ejecución del contrato.

Adicionalmente, por necesidades puestas de manifiesto con posterioridad a la formalización del contrato, SAN TELMO MUSEOA, S.A. podrá requerir, si así lo estima oportuno, a la empresa contratista la ampliación del horario de servicio de información y gestión de reservas indicado en la **Cláusula 8.1** del presente Pliego, estando obligada la empresa contratista en tal caso a prestar el servicio de información y gestión de reservas por el precio por hora que resulte de dividir el precio anual ofertado por la empresa contratista por el servicio de información y reservas entre 1.043. Ello no supondrá compromiso alguno por parte de SAN TELMO MUSEOA en cuanto al requerimiento a la empresa contratista de la ampliación del horario del servicio de información y gestión de reservas. En cualquier caso, tal requerimiento por parte de SAN TELMO MUSEOA a la empresa contratista no podrá alcanzar un importe superior al 20% del valor estimado del contrato.

### **2. FILOSOFÍA GENERAL**

**El Museo San Telmo**, además de museo, es un centro de difusión del conocimiento y promoción del pensamiento que desea ser instrumento para, partiendo del conocimiento del pasado, entender el presente y construir el futuro. Con esa misión de difusión, SAN TELMO MUSEOA, S.A. gestiona una exposición permanente, exposiciones temporales y numerosas actividades y eventos vinculados, entre otros, al arte, la historia y la sociedad contemporánea.

A través de dichas iniciativas y con una metodología adecuada, SAN TELMO MUSEOA, S.A. fomenta la comprensión y disfrute del patrimonio. Y todo ello, con el propósito de dar respuesta a los intereses y necesidades de las personas visitantes.

Así, SAN TELMO MUSEOA, S.A. se responsabilizará, de acuerdo con la **Cláusula 6.2** del presente Pliego, de diseñar los programas ofrecidos en el Museo San Telmo y sus objetivos, así como las metodologías para llevarlos a cabo.

### **3. COORDINACIÓN DE SERVICIOS**

La empresa adjudicataria nombrará un/a Coordinador/a, que se responsabilizará en última instancia de la ejecución de los servicios objeto del contrato. Así, dicha persona se asegurará de que se ofrezca un servicio apropiado y será el interlocutor/a para SAN TELMO MUSEOA, S.A. El Coordinador/a deberá tener capacidad suficiente para poder llevar a cabo dicha función profesional.

El/La Coordinador/a deberá solucionar las vicisitudes surgidas durante la prestación del servicio.

SAN TELMO MUSEOA, S.A. hará llegar al/a la Coordinador/a, con antelación suficiente, información relativa a las funciones a realizar. Así, el/la Coordinador/a comunicará a SAN TELMO MUSEOA, S.A. qué persona se responsabilizará de cada función.

El/La Coordinador/a deberá tener el teléfono móvil encendido durante el horario laboral del Museo San Telmo, para estar localizable en todo momento. La contratación de dicho teléfono será responsabilidad de la empresa adjudicataria.

### **4. OBJETIVOS Y DEFINICIÓN DEL SERVICIO**

La empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de calidad.

Al efecto, deberá garantizar los siguientes factores: la profesionalidad de los medios humanos adscritos al servicio, en todas las lenguas exigidas, la formación de los mismos en aquellas materias cultivadas por el Museo San Telmo, su orientación didáctica y horario.

#### **4.1.- Prestación del servicio de información y gestión de reservas**

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de información sobre visitas (guiadas o no), talleres, actividades relativas a las exposiciones gestionadas por SAN TELMO MUSEOA, S.A., y demás servicios ofrecidos en el Museo San Telmo (incluido el servicio de alquiler de espacios), así como el servicio de gestión de reservas para los mismos.

El servicio de gestión de reservas se llevará a cabo siguiendo instrucciones de la persona encargada en el seno de SAN TELMO MUSEOA, S.A., que serán de obligado cumplimiento para el contratista.

Además de a través de la página web, se ofrecerá el servicio de información y gestión de reservas por correo electrónico y teléfono.

Así, dichas informaciones y reservas harán referencia a los programas descritos en la **Ciáusula 4.2** siguiente o los que, en su caso, se ofrezcan en el Museo San Telmo.

Asimismo, la empresa adjudicataria ofrecerá información y gestionará reservas para el servicio de alquiler y otros servicios ofrecidos por SAN TELMO MUSEOA, S.A., siguiendo instrucciones de la persona encargada en el seno de SAN TELMO MUSEOA, S.A., que serán de obligado cumplimiento para el contratista.

La empresa adjudicataria informará de quién llevará a cabo esas funciones a SAN TELMO MUSEOA, S.A. en todo momento (incluidas vacaciones y demás).

Dicho servicio de información y gestión de reservas deberá prestarse en euskera, castellano, inglés y francés.

## **4.2.- Prestación del servicio de dinamización**

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de dinamización para las visitas guiadas, talleres, actividades relativas a las exposiciones gestionadas por SAN TELMO MUSEOA, S.A. y para los demás servicios ofrecidos en el Museo San Telmo.

En concreto, el referido servicio de dinamización comprenderá:

- Visitas guiadas al Museo San Telmo o a las exposiciones temporales.
- Visitas guiadas-taller al Museo San Telmo o a las exposiciones temporales.
- Actividades de índole similar a las indicadas como, por ejemplo: recorridos para conocer el patrimonio, recorridos históricos, artísticos, etc. Dichas actividades tienen lugar tanto dentro como fuera del Museo San Telmo.
- Visitas guiadas programadas sin reserva al Museo San Telmo o a las exposiciones temporales.
- Funciones de mediación en exposiciones temporales.

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de mediación en exposiciones temporales, recibiendo y dando explicaciones a las personas que acuden a visitar la exposición. Dichas explicaciones se desarrollarán en función de las preguntas realizadas por las personas visitantes.

Se definirán dichas labores de mediación en función de las exposiciones temporales o de las necesidades del Museo San Telmo.

Así, dicha labor de dinamización incluirá recabar y hacer valoraciones del trabajo realizado.

Las visitas guiadas y visitas-taller realizadas dentro de la oferta didáctica del Museo San Telmo van dirigidas a los siguientes niveles: Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Personas Adultas.

El personal técnico de SAN TELMO MUSEOA, S.A. será el que desarrolle los programas de visitas guiadas, actividades y labores de dinamización.

Los programas serán diseñados para grupos compuestos por un mínimo de 8 personas y un máximo de 25 personas. Aún y todo, podría suceder que las características de determinado programa o grupo variaran. En ese caso, el personal técnico de SAN TELMO MUSEOA, S.A. lo comunicaría debidamente.

He aquí, a modo de ejemplo, el título, duración y descripción de los programas didácticos que, a día de hoy, se ofrecen en el Museo San Telmo:

Programa	Duración	Descripción
<b>Visitas guiadas</b>		
De Paseo por el Museo	60 min.	Recorrido ameno por el museo, para conocer sus colecciones a través de distintos objetos
Kalejira I	90 min.	Un recorrido por la Parte Vieja donostiarra
Kalejira II	120 min.	Un recorrido por el Ensanche donostiarra
Kalejira Mujeres	90 min.	Un recorrido que pone en valor la aportación de las mujeres a la historia donostiarra
Un museo, mil historias I	90 min.	Recorrido general
Un museo, mil historias II	90 min.	Recorrido general II
Huellas en la memoria	90 min.	Recorrido general de la prehistoria a los albores de la era moderna, para conocer la sociedad vasca a lo largo del tiempo
Ayer y hoy	90 min.	Recorrido histórico general, desde la perspectiva del siglo XXI
El despertar de la modernidad	90 min.	Recorrido general para conocer los rasgos característicos de la sociedad actual
Local y Universal	90 min.	Un vistazo al mundo contemporáneo a través de las salas de la exposición permanente
Badugu, badago	90 min.	Recorrido para conocer mejor el euskera, su historia y a las personas vascoparlantes
Ven a verte	90 min.	Recorrido general por las salas de la exposición permanente
<b>Workshops - talleres</b>		
Alakiketan	90 min.	Descubrir el mundo tradicional a través de la música
Xoxo beltza	90 min.	Un acercamiento al fenómeno de la muerte a través de los ritos
Bailando con Chillida	90 min.	Propuesta didáctica para conocer al escultor Eduardo Chillida y su obra
Artearekin jolasean, El Color	90 min.	Taller lúdico-didáctico para que, partiendo de la colección de Bellas Artes, niños y niñas se acerquen al mundo del arte
Artearekin jolasean, Oteiza y Chillida	90 min.	Propuesta para conocer la obra de Oteiza y Chillida, relacionando su vida y su obra artística
Artearekin jolasean, los sueños de Nikolas	90 min.	Conocer la obra de Nikolas Lekuona y fundamentalmente, profundizando en la técnica del collage que utilizara él, acercarse a su forma de trabajar y al surrealismo
Baserria	90 min.	Acercamiento a la vida en el entorno rural

Los programas ofrecidos por SAN TELMO MUSEOA, S.A. pueden sufrir variaciones, es decir, se podrían retirar, sustituir o añadir nuevos programas en función de las necesidades de SAN TELMO MUSEOA, S.A.

Para la ejecución del servicio de dinamización, la empresa adjudicataria adscribirá educadores y guías debidamente capacitados para cada actividad y, al efecto, tendrá en consideración la tipología del público, edad, lengua y cualquier otra particularidad o necesidad específica, para que la actividad funcione perfectamente.

El personal técnico de SAN TELMO MUSEOA, S.A. ofrecerá la formación necesaria para la prestación del servicio. Asimismo, si SAN TELMO MUSEOA, S.A. lo considerase pertinente, se celebrarán reuniones informativas y sesiones formativas para que el personal de la empresa adjudicataria conozca los programas educativos y sus criterios didácticos.

En supuestos excepcionales, cuando así esté justificado por su temática, especialización o singularidad, que determinen las necesidades especiales en función del público objeto de la actividad en cuestión o de las características del servicio que se pretenda ofrecer, SAN TELMO MUSEOA, S.A. podrá contratar, total o parcialmente, determinados servicios de los que son objeto de este contrato con terceros especializados. Dicha decisión corresponderá unilateralmente a SAN TELMO MUSEOA, que la comunicará a la empresa contratista.

## 5. MEDIOS HUMANOS

### 5.1.- Perfiles

De acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas, los perfiles mínimos exigidos serán los siguientes:

- De las cinco personas que, conforme a la **Cláusula 12** del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas, se comprometan a adscribir los licitadores a la ejecución del contrato, al menos, tres personas deberán disponer de una experiencia acreditada de, al menos, 15 sesiones consistentes en actividades similares a las que son objeto del presente contrato (a saber, visitas guiadas, actividades didácticas y dinamización en museos o centros culturales), en los últimos 3 años (2012, 2013, 2014).

Así, las cinco personas integrantes del equipo, además de capacidades didácticas, tendrán dotes para la comunicación y el trato con el público.

- Una de las cinco personas que, conforme a la **Cláusula 12** del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas, se comprometan a adscribir los licitadores a la ejecución del contrato será la persona encargada de la ejecución del servicio de información y gestión de reservas.

Dicha persona deberá estar en disposición de ofrecer atención e información en euskera, castellano, francés e inglés.

- Los perfiles profesionales de las cinco personas que, conforme a la **Cláusula 12** del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas, se comprometan a adscribir

los licitadores a la ejecución del contrato estarán ligados a los ámbitos de las Artes, las Ciencias Sociales, el Turismo y/o la Animación Sociocultural.

Como mínimo, dos de dichas personas serán graduadas o licenciadas universitarias.

- Las cinco personas que, conforme a la **Cláusula 12** del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas, se comprometan a adscribir los licitadores a la ejecución del contrato, tendrán capacidad para trabajar tanto en euskera como en castellano.
- La empresa contratista garantizará que se puedan prestar, de forma simultánea, como mínimo, cuatro visitas en euskera y/o castellano y dos visitas en inglés y/o francés.
- En relación con los requisitos de conocimiento de idiomas indicados en la presente Cláusula:
  - Deberán tener conocimiento de euskera, acreditable en la forma que SAN TELMO MUSEOA estime oportuna, nivel PL 3 (para trabajadores y trabajadoras de la Administración), HABE 3, EGA o equivalente.
  - Deberán tener conocimiento de inglés, acreditable en la forma que SAN TELMO MUSEOA estime oportuna, nivel First Certificate in English-Cambridge o equivalente.
  - Deberán tener conocimiento de francés, acreditable en la forma que SAN TELMO MUSEOA estime oportuna, nivel DELF, B2 o equivalente.

## 5.2.- Coordinador/a

De acuerdo con la **Cláusula 21** del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas, la empresa contratista estará obligada a designar un/a Coordinador/a.

Dicho/a Coordinador/a podrá ser o no una de las cinco personas que, de acuerdo con la **Cláusula 12** del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas, deberá adscribir la empresa contratista al contrato.

El Coordinador/a contará con una experiencia mínima de 3 años (2012, 2013 y 2014) en la coordinación de las actividades objeto del presente contrato (visitas didácticas, actividades didácticas y dinamización en museos o centros culturales)

## 6. RECURSOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

SAN TELMO MUSEOA, S.A. pondrá a disposición de la empresa adjudicataria, en el propio Museo, los recursos técnicos necesarios para llevar a cabo las tareas de información, gestión de reservas y dinamización, tales como: teléfono, ordenador de sobremesa, información y materiales didácticos. Asimismo, SAN TELMO MUSEOA, S.A. pondrá a disposición de la empresa un programa informático para

gestionar y recabar datos de reservas (en la actualidad, es el programa EUROMUS) y el equipamiento que el Museo estime pertinente para la prestación del servicio.

A estos últimos efectos, se hace constar expresamente (i) que SAN TELMO MUSEOA, S.A. dispone de derechos suficientes sobre el aludido programa informático que le facultan para su explotación; y (ii) que la adjudicación y/o la ejecución de los servicios objeto de la contratación a la que hace referencia el presente pliego no podrá interpretarse como la concesión de derecho de explotación alguno sobre dicho programa informático a favor de la empresa adjudicataria, que únicamente obtendrá un mero derecho de uso, en tanto en cuanto resulte necesario para la prestación de los servicios y, limitado al tiempo de duración del correspondiente contrato.

## 7. FUNCIONES CONCRETAS

### 7.1.- Información y gestión de reservas

- Responder a las peticiones de información sobre visitas (guiadas o no), actividades y demás servicios ofrecidos en el Museo San Telmo, incluyendo alquileres, a través de la página web, el correo electrónico u ofreciendo atención telefónica.
- Acordar citas para visitas guiadas, actividades y demás servicios y hacer las reservas pertinentes, incluidos presupuestos.
- Controlar y coordinar el horario de visitas guiadas, visitas guiadas-taller, actividades y demás servicios.
- Informar de las actividades reservadas a SAN TELMO MUSEOA, S.A. una vez por semana. Y, al efecto, utilizar los medios y modelos definidos por SAN TELMO MUSEOA, S.A.

### 7.2.- Ejecución del servicio de dinamización

- Cuando lo solicite el personal técnico de SAN TELMO MUSEOA, S.A., ayudar en el diseño y desarrollo de los programas didácticos.
- Preparar de antemano el material necesario para llevar a cabo la actividad, responsabilizarse de controlarlo y de recogerlo al terminar.
- Recibir al grupo en la entrada del Museo San Telmo y presentar la actividad, así como controlar el comportamiento del grupo.
- Mientras se desarrolle la actividad, controlar las obras de la exposición junto con los responsables de seguridad del Museo San Telmo.
- Acompañar al grupo a la salida y en el caso de las actividades infantiles, asegurarse de que todos los niños y niñas hayan sido recogidos por una persona adulta.

- Recabar y gestionar la valoración de visitas y talleres, de acuerdo con la **Cláusula 7.3** siguiente.
- Redactar la memoria de las actividades realizadas.

### 7.3.- Valoración del trabajo realizado

- Por un lado, la empresa adjudicataria recabará la valoración que las personas visitantes hagan del servicio de dinamización. Al efecto, SAN TELMO MUSEOA, S.A. pondrá a su disposición todos los recursos técnicos y materiales necesarios.
- Por otro, la empresa adjudicataria presentará su memoria anual a SAN TELMO MUSEOA, S.A., memoria que, como mínimo, deberá incluir los siguientes apartados:
  - Número de visitantes y características, distribución: origen / tipología / grupo de edad / nivel escolar / tipo de programa o tipo de actividad / sexo / lengua / características especiales.
  - Número de visitas guiadas y talleres.
  - Número de visitas programadas.
  - Valoraciones de las personas participantes en las actividades.
  - Propuestas para atraer a nuevos grupos de visitantes.
  - Posibles cambios en el servicio prestado.
  - Cualquier otro dato que pudiera solicitar SAN TELMO MUSEOA, S.A.

Asimismo, la empresa adjudicataria entregará una parte a SAN TELMO MUSEOA, S.A. una vez al mes. Dicho parte, además de los datos referidos anteriormente, reflejará el tipo de servicio, número de días y número de horas del servicio, nombre y apellidos de la persona encargada de la actividad, incidencias habidas y recomendaciones que se consideren pertinentes para aumentar la calidad del servicio.

Para presentar la memoria anual y los partes mensuales, la empresa adjudicataria empleará los cauces y modelos definidos por SAN TELMO MUSEOA, S.A.

## 8. HORARIOS

### 8.1.- Servicio de información y gestión de reservas

Se ofrecerá el servicio de información y gestión de reservas de lunes a viernes, de 10:00h a 14:00h, salvo festivos, durante todo el año. Sin embargo, SAN TELMO MUSEOA, S.A. podría decidir modificar dicho horario en función de sus necesidades.

De acuerdo con lo dispuesto en la **Cláusulas 1, 7 y 26** del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas, SAN TELMO MUSEOA, S.A. podrá requerir a la empresa



contratista, por necesidades puestas de manifiesto con posterioridad a la formalización del contrato y si así lo estima oportuno, la ampliación del horario de servicio de información y gestión de reservas indicado en el párrafo anterior, estando obligada la empresa contratista en tal caso a prestar el servicio de información y gestión de reservas en dicho horario ampliado, en los términos y condiciones indicados en las citadas **Cláusulas 1, 7 y 26** del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas.

## 8.2.- Servicio de dinamización

- Sin carácter vinculante, se informa de que está previsto que el servicio de mediación se preste en dos exposiciones temporales previstas al año, de martes a domingo, cinco horas al día (en horario a determinar por SAN TELMO MUSEOA, S.A.).

De acuerdo con lo dispuesto en la **Cláusulas 1, 7 y 26** del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas, SAN TELMO MUSEOA, S.A. podrá requerir a la empresa contratista, por necesidades puestas de manifiesto con posterioridad a la formalización del contrato y si así lo estima oportuno, la ampliación del horario de servicio de mediación indicado en el párrafo anterior, estando obligada la empresa contratista en tal caso a prestar el servicio de mediación en dicho horario ampliado, en los términos y condiciones indicados en las citadas **Cláusulas 1, 7 y 26** del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas.

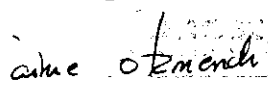
- El servicio de dinamización (con excepción del servicio de mediación) se prestará en función de las reservas realizadas.

Normalmente, el calendario y horarios de visitas, talleres y actividades didácticas coincidirán con los horarios del Museo, es decir, de 10:00h a 20:00h, de martes a domingo, todos los días del año. También, excepcionalmente, deberá prestarse dicho servicio fuera del horario del Museo, de conformidad con lo indicado en el párrafo siguiente.

De forma excepcional, dentro del horario de apertura al público del Museo San Telmo, o fuera de dicho horario, SAN TELMO MUSEOA, S.A. podría solicitar a la empresa adjudicataria que asignara más guías, si lo considerase necesario; así como que ampliara el horario, siempre que lo considerase necesario en función de sus necesidades. El precio de dichos servicios será fijado de conformidad con lo dispuesto en la **Cláusula 7** del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas.

En San Sebastián, a 8 de octubre de 2015.

Jaime Otamendi Muñagorri

  
Gerente

