

SAN TELMO MUSEOKO BISITA GIDATUEN ETA JARDUERA DIDAKTIKO ETA DINAMIZAZIO JARDUEREN ZERBITZUA ETA INFORMAZIO ETA ERRESERBA ZERBITZUA KONTRATATZEKO PROZEDURA IREKI BIDEZ EGINGO DEN LIZITAZIOA ARAUTUKO DUTEN BALDINTZA TEKNIKOEN ORRIA

1. XEDEA

Lizitazio honen xedea da enpresa bat aukeratzea, SAN TELMO MUSEOA, SAK (SAN TELMO MUSEOA aurrerantzean) kudeatutako San Telmo Museoko bisita gidatuen eta jarduera didaktikoen eta dinamizazio-jardueren zerbitzua eta informazio- eta erreserba-zerbitzua eskaintzeko, Orri honetan eta Klausula Ekonomiko-Administratiboen Orrian adierazitakoaren arabera.

San Telmo Museoak euskal gizartea hobeto ezagutzeko, iraganetik gaur egunera, eta ezagutzera emateko lan egiten duen erakunde bat da, eta hedapen-lan horretarako, erakusketa iraunkorrak, aldi baterakoak eta hainbat jarduera antolatzen ditu arte, historia eta gizarte garaikideari buruz.

SAN TELMO MUSEOKO talde teknikoa ekimen desberdinak eta metodologia egoki bat garatzen ditu Museoan ikusgai dauden lanak eta ideiak ondo ulertzeko eta guztiez gozatzeko, eta modu horretara, bisitariaren interes eta beharretara egokitutako esperientzia bat eskaintzen saiatzen da.

2. ZERBITZUAREN HELBURUAK ETA DEFINIZIOA

2.1. San Telmo Museoaren bisita gidatuen eta jarduera didaktiko eta dinamizazio-jardueren zerbitzua

Enpresa esleipendunak kalitate-zerbitzua bat eskaini beharko du. Horretarako, honakoak ziurtatuko ditu: zerbitzura atxikitako langileen profesionaltasuna, eskaini beharreko hizkuntza guztietan, Museoak lantzen dituen gaietan langileek duten prestakuntza, orientazio didaktikoa eta ordutegia.

Enpresa esleipendunak ziurtatuko du SAN TELMO MUSEOAK zehaztutako bisita gidatuen eta jarduera didaktiko eta dinamizazio-jardueren zerbitzua eskainiko duela. Hain zuzen ere, honako modalitate hauek eskainiko dira:

- Bisita gidatua Museora eta/edo erakusketetara
- Bisita-tailerra: Bisitaldi gidatua Museora edo erakusketara eta tailerra konbinatzen dira
- Tailerrak
- Antzeko izaera duten hainbat jarduera, besteak beste: ondarea ezagutzeko ibilbideak, ibilbide historikoak, artistikoak eta abar.

Gaur egun, SAN TELMO MUSEOAK hainbat programa garatzen ditu. Orientazio moduan, gaur egun garatzen diren programek eta jarduerak 60-90 minutu arteko iraupena dute eta hauek dira:

- Bisita autonomoak. Ez da gidarik behar, baina aldez aurretik eskatu behar da.
- Bisita gidatuak eta tailerrak eskola-talde eta hezkuntza-taldeentzat; aldez aurretik eskatu behar da.

- Bisita gidatuak taldeentzat oro har. Aldez aurretik eskatu behar da eta euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez eskaintzen dira.
- Bisita gidatuak premia bereziak dituzten taldeentzat.
- Museoak programatutako bisita gidatuak asteburuetan eta jai-egunetan; aldez aurretik eskatu behar da.
- Haur-tailerrak eta familia-tailerrak.

SAN TELMO MUSEOaren webgunean ikus daiteke eskaintza osoa.

SAN TELMO MUSEOAK eskaintzen dituen programetan aldaketak gerta daitezke, hau da, programak kendu, aldatu edo berriak gehitu daitezke, SAN TELMO MUSEOaren beharren arabera.

SAN TELMO MUSEOAK enpresa esleipendunarengana joko du Museoaren jarduera orokorrak eta ohikoak gauzatzeko, nahiz eta aukera duen beste enpresa batzuekin jarduerak eta tailerrak programatzeko, gaia, espezializazioa edo berezitasuna dela eta egokitzat jotzen duen erakusketetan eta programetan. SAN TELMO MUSEOAK definituko ditu behar berezi horiek, jardueraren xede den publiko motaren arabera edo eskaini nahi den zerbitzuaren ezaugarrien arabera. Horrelakoetan, beste profesional espezializatu batzuen zerbitzuak eskatuko dira, eta gerta daiteke, programaren zati bakar bat eragitea (adibidez, tailerra).

2.2. Informaziorako eta erreserbak kudeatzeko zerbitzua

Gaur egun, webgunearen bitartez eskaintzen da informaziorako eta erreserbak kudeatzeko zerbitzua, baita e-postaz eta telefonoz edo bulegoan bertan ere, astartetik ostiralera, 11:00etatik 14:00etara. Bestalde, erreserbak gutxienez 48 ordu lehenago egin behar dira.

3. ZERBITZUAREN GARAPENA:

Jarraian adierazten den moduan garatuko da zerbitzua:

• Koordinazioa

SAN TELMO MUSEOAK arduradun bat izendatuko du, enpresa esleipendunarekin koordinatzeko lanetarako.

Enpresa esleipendunak, bestalde, arduradun bat izendatuko du, SAN TELMO MUSEOAREkin koordinatzeko lanetarako. Koordinazio-lanei dagokienez, gutxienez hilean behin bilera bat egingo da eta etengabekoa izango da e-posta edo telefono bidezko harremana.

• Bisita gidatuen eta jarduera didaktiko eta dinamizazio-jardueren diseinua

SAN TELMO MUSEOko langile teknikoek diseinatuko dituzte bisita gidatuen eta jarduera didaktiko eta dinamizazio-jardueren programak. Aldiro bilerak egingo dira enpresa esleipendunaren aldetik tailerra eskaintzen duen pertsonarekin edo gidarekin, gai berri bakoitzaren informazioa emateko eta elkarrekin bateratzeko oinarrizko gidoiak, gaia garatzeko erabiliko diren baliabide teknikoak eta jarduera osagarriak.

Taldeentzako diseinatuko dira programak. Gutxienez 8 pertsonak eta gehienez ere 25 pertsonak osatutako taldeak izango dira. Hala ere, gerta daiteke programaren baten ezaugarriak aldatzea, gehiago edo gutxiago. Kasu horretan, SAN TELMO MUSEOko langile teknikoek jakinarazi egingo dute.

- **Kontratistaren eskura jarritako bitartekoak**

SAN TELMO MUSEOAK Museoan utziko ditu enpresaren eskura, bisita eta jarduera didaktikoekin lotutako informazio eta erreserbako, kudeaketa eta gauzatzeko zereginak egiteko beharrezkoak diren bitarteko teknikoak, besteak beste: telefonoa, ordenagailu finkora, informazioa eta material didaktikoak. Halaber, SAN TELMO MUSEOAK emango du erreserbak kudeatzeko eta datuak biltzeko informatika-programa.

- **Informazioa eta erreserbak kudeatzea**

Enpresa esleipendunak kudeatuko ditu bisita, tailer eta jarduera didaktikoetarako (informazioa, izapidetzea eta abar) erreserba, gidarekin egiten diren bisitetan zein bisita autonomoetan, eta une oro ziurtatuko du arreta eta informazioa euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez eskainiko dela.

Enpresa esleipendunak SAN TELMO MUSEOari jakinaraziko dio zeregin horiek garatzeko norekin jarri behar den harremanetan. Hala ere, SAN TELMO MUSEOAK eta enpresa esleipendunak erreserba webgunetik egiteko aukera sustatuko dute, eta lehentasuna emango diote.

- **Bisita gidatuak eta jarduera didaktikoak eta dinamizazio-jarduerak gauzatea**

Bisita gidatuak, tailerrak eta jarduera didaktikoak eta dinamizazio-jarduerak gauzatzeko, enpresa esleipendunak jarriko ditu jarduera bakoitzerako egokiak diren hezitzaileak eta gidak, eta horretarako, kontuan hartuko du publikoaren tipologia, adinak, hizkuntza eta beste edozein ezaugarri edo behar berezi, jarduerak behar den bezala funtziona dezan.

SAN TELMO MUSEOaren langile teknikoek eskainiko dute zerbitzua gauzatzeko beharrezkoa den prestakuntza. Horrez gain, SAN TELMO MUSEOAK egokitzat jotzen badu, informazio-bilerak eta prestakuntza-saioak egingo dira, enpresa esleipendunaren langileek erakusketak, hezkuntza-programak eta irizpide didaktikoak ezagutu ditzaten.

Enpresa esleipendunak ziurtatuko du euskaraz edo gaztelaniaz aldibereko 4 bisita gutxienez egiteko aukera. Halaber, ingelesez eta/edo frantsesez aldibereko bi bisita egiteko aukera ziurtatuko du. Ingelesez eta/edo frantsesez egiten diren aldibereko bi bisitak ez dira egingo euskaraz eta gaztelaniaz egiten diren aldibereko lau bisitekin batera, esleipendunak horretarako bitartekoak baldin baditu izan ezik. Bestalde, bisitak beste hizkuntza batzuetan egiteko aukera baloratuko da, besteak beste: alemanez, italieraz eta errusieraz.

4. ZEREGINAK

Oro har, enpresa esleipendunak honako zeregin hauek gauzatuko ditu:

Informazioa eta erreserbak kudeatzea

- Museoko bisita, tailer didaktiko eta jardueren informazio-eskaerei erantzutea, webgunetik, posta elektronikoz eta arreta telefonikoa eskaintzean. Horretarako, eskaera kontuan hartuta beharrezkoa bada, SAN TELMO MUSEOko langile teknikoen laguntza edukiko da.
- Gaur egun arreta hori eskaintzeko ordutegia asteartetik ostiralera 11:00etatik 14:00etara da, baina SAN TELMO MUSEOAK ordutegia alda dezake, beharren arabera. Bisita, tailer eta jarduera didaktikoen hitzorduak adostea eta erreserbak izapidetzea.
- Bisita, tailer eta jarduera didaktikoen egutegia kontrolatzea eta koordinatzea.
- SAN TELMO MUSEOari hitzartutako jardueren berri ematea astero, eta horretarako, SAN TELMO MUSEOAK adierazitako bitartekoak eta eredia erabiltzea.
- Transferentziak jasotzea/izapidetzea eta kontabilitatera txostena bidaltzea.

Bisita gidatuak eta jarduera didaktikoak eta dinamizazio-jarduerak

- SAN TELMO MUSEOko langile teknikoei eskaintza didaktikoa garatzen laguntzea.
- Jarduera garatzeko beharrezkoa den materiala aldeztu aurretik prestatzea eta kontrolaz arduratzea.
- Museoaren sarreran taldeari harrera egitea eta jarduera aurkeztea, bai eta taldearen portaera kontrolatzea ere.
- Jarduera garatzen den bitartean erakusketako lanak zaintzea, Museoko segurtasun-arduradunekin batera.
- Taldeari irteerara laguntzea, eta haur-jardueren kasuan, haur guztiak pertsona heldu batek jasotzen dituela ziurtatzea.
- Bisiten eta tailerren balorazioa jaso eta kudeatzea.
- Garatutako jardueren memoriak egitea.

Bisita, tailer eta jarduera didaktikoen egutegia eta ordutegia bat etorriko dira, normalean, Museoaren ordutegiarekin, hau da, 10:00etatik 20:00etara izango dira.

Batzuetan, San Telmo Museoaren jendaurreko ordutegi arruntaren barruan, edo ordutegitik kanpo, SAN TELMO MUSEOAK enpresa esleipendunari eska dakioke gida gehiago jartzeko, beharrezkoa dela uste badu, baita beharrezkoa den guztietan, beharren arabera. Zerbitzu horien prezioa Klausula Ekonomiko-Administratiboan Orriko 7. Klausularen arabera ezarriko da.

• Kontrola

Enpresa esleipendunak urteko azken memoria bat eta hiru hileko memoria bana aurkeztuko dizkio SAN TELMO MUSEOari, eta datu hauek adieraziko ditu bertan, gutxienez:

- Bisitari kopurua eta ezaugarriak: banaketa: jatorria/ profila/ adin-taldea / eskola-maila / programa mota edo jarduera mota / sexua / ezaugarri bereziak.
- Bisita gidatuen eta tailerren kopurua.
- Jardueretan parte hartu duten pertsonen egindako balorazioak.
- Bisitari-talde berriak erakartzeko proposamenak.
- Eskainitako zerbitzuan izan daitezkeen aldaketak.

Horrez gain, enpresa esleipendunak SAN TELMO MUSEOari parte bat emango dio hilean behin, eta bertan zehaztuko dira zerbitzuen egun kopurua eta ordu kopurua, jarduera egin duen pertsonaren izena eta abizenak, eta izandako gorabeherak eta zerbitzuaren kalitatea hobetzeko egokitzen diren gomendioak.

5. LAN TALDEA

Klausula Ekonomiko-Administratiboen Orriko **12. klausulan** aurreikusten den moduan, lizitzaileek konpromisoa hartzen dute kontratua gauzatzeko gutxienez 4 pertsona atxikitzeko (besteak beste, taldeko hizketakidea edo koordinatzailea izango da bat), eta bakoitzaren izena, abizenak eta NAN zenbakia adieraziko ditu, curriculumarekin batera. Berariaz adieraziko da eskatzen diren baldintzak betetzen direla.

Zerbitzu honetara atxikitako langileen lanbide-profilak Arteak, Giza Zientziak, Turismoa eta/edo Gizarte eta Kultur Animazioa gisako esparruak barne hartuko ditu. Taldeko bi kide, gutxienez, graduatuak edo lizentziatuak izango dira.

Aurkeztutako taldeko kide guztiek euskaraz eta gaztelaniaz lan egiteko gai izan behar dute. Enpresa esleipendunak ziurtatuko du euskaraz edo gaztelaniaz aldibereko 4 bisita gutxienez egiteko aukera. Halaber, ingelesez eta/edo frantsesez aldibereko bi bisita egiteko aukera ziurtatuko du. Ingelesez eta/edo frantsesez egiten diren aldibereko bi bisitak ez dira egingo euskaraz eta gaztelaniaz egiten diren aldibereko lau bisitekin batera egingo, esleipendunak horretarako bitartekoak baldin baditu izan ezik. Bestalde, bisitak beste hizkuntza batzuetan egiteko aukera baloratuko da, besteak beste: alemanez, italieraz eta errusieraz.

Aipatutako hizkuntzak ezagutzen direla ziurtatzeko, taldeko kide bakoitzak C-1 mailako ziurtapena edukiko du erreferentziazko esparru europarrean, edo horren balioak, hala nola:

- Hizkuntza Eskola Ofizialeko 5. Maila edo Filologian Lizentziatura (unibertsitateko edo goi-mailako titulua) EBko edozein hizkuntzatan.
- Euskara:
Administrazioko 3. HE, HABE3, EGA
- Ingelesa:
Certificate in Advanced English-Cambridge edo Certificate of Proficiency in English-University of Cambridge
- Frantsesa:
DALF
DSLCF: Diplôme Supérieur Lange et Culture Française Alliance Française

- Alemana:
ZOP-Zentrale Oberstufenprüfung
KDS-Kleines Deutsches Sprachdiplom
GDS-Grosses Deutsches Sprachdiplom

Hizketakideak gutxienez 30 saioko esperientzia edukiko du kontratuaren xede diren jardueretan (bisita gidatuak eta jarduera didaktikoak eta dinamizazioa museo eta kultur etxeetan), azken 3 urteetan (2009, 2010, 2011).

Hizketakideaz gain, taldean kontratuaren xede diren jardueretan (bisita gidatuak eta jarduera didaktikoak eta dinamizazioa museo eta kultur etxeetan), azken 3 urteetan (2009, 2010, 2011) gutxienez 15 saioko esperientzia duten beste hiru pertsona egongo dira.

Esperientzia hori ziurtagiri bidez ziurtatzen da eta zerbitzuak jaso dituzten bezeroek ematen dute.

Hizketakidearen eginkizunak dira:

- SAN TELMO MUSEOAK eskatzen dituen zerbitzuak gauzatzeaz arduratzea azken batean.
- Enpresaren ordezkaritza izatea SAN TELMO MUSEOAREN aurrean.
- Kontratututako zerbitzuak gauzatzeko koordinatzea eta SAN TELMO MUSEOAK emandako aginduak betetzea.
- SAN TELMO MUSEOAREKIN batera kontratuak irauten duen bitartean sor daitezkeen arazoak konpontzeko lan egitea.
- SAN TELMO MUSEOAK deitzen dituen bileretara bertaratzea.
- SAN TELMO MUSEOAK eskatzen duen antzeko beste edozein funtzio betetzea.

Enpresa esleipendunak obligazioa du behar den bezala jokatzeko ez duten langileak kentzeko, edo lan egitean konturik hartzen ez duten edo diskrezioa gordetzen ez duten langileak kentzeko. Horrela gertatzen bada, bi eguneko epea edukiko langileak kentzeko, SAN TELMO MUSEOAK eskatzen duenetik hasita.

Donostia, 2013ko martxoaren 4a.

Amaia Almirall López de Luzuriaga

