

**D'ELIKATUZ INTERPRETAZIO ZENTROA
USTIATZEKO ETA KUDEATZEKO
ZERBITZUEN EMAKIDA**

**CONCESIÓN DE SERVICIOS PARA LA
EXPLOTACIÓN Y GESTIÓN DEL CENTRO
DE INTERPRETACIÓN D 'ELIKATUZ**

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- KONTRATUAREN XEDEA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Kontratuaren xedea da Ordiziako Udalaren jabetzakoa den Santa Maria Kaleko 24. Zenbakian duen D'elikatuz Zentroa ustiatzeko eta kudeatzeko zerbitzuen emakida arautzea.

El objeto del contrato es regular la concesión de servicios para la explotación y gestión del Centro D'elikatuz situado en la calle Santa María 24 y que es propiedad del Ayuntamiento de Ordizia.

Kontratuak bi urteko iraupena izango du eta beste bi urtez luzatu ahal izango da gehienez, urtero kontratua berrituz.

El contrato tendrá una duración de dos años prorrogables por un máximo de dos años más, renovándose anualmente.

2.- INSTALAKUNTZEN DESKRIBAPENA

**2.- DESCRIPCIÓN DE LAS
INSTALACIONES**

D'elikatuz hiru solairutan banatuta dago.

D'elikatuz está dividida en tres plantas.

Behe solairuan turismo bulegoa eta erabilera anitzeko aretoa kokatzen dira.

En la planta baja se ubica la oficina de turismo y la sala polivalente.

Lehen solairuan berriz, Goierriko interpretazio zentroa. Bigarren solairua Elikadura eta Nutrizioari lotuta dago eta hirugarren eta azken solairua gastronomiari.

En la primera planta se encuentra el centro de interpretación del Goierri. La segunda planta está vinculada a la alimentación y nutrición y la tercera y última planta a la gastronomía.

2025. urtean Next Generation funtsei esker, birmoldatze bat egingo da.

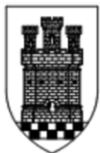
En 2025. Se llevará a cabo una remodelación gracias a los fondos Nex Generation.

3.- ZERBITZUEN DESKRIBAPENA

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIO

Zerbitzuak emateko kontratu honen enpresa esleipendunak zeregin hauek izango ditu:

Las funciones de la empresa adjudicataria para la prestación de servicios serán las siguientes:



Ordiziako Udala

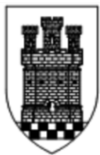
2025SCON0005

3.1.- D'ELIKATUZ ZENTROAREN KUDEAKETA ETA USTIAPENA:

- Bisitari-turistaren arreta zerbitzua: Goierriko Turismo Bulegotik Goierri Eskualdeko arte, ondare, ohitura, historia, jatetxe, ostatu eta abarrei buruzko informazio guztia eskaini beharko da.
- Jendeari informazio egokia eta zuzena ematea interpretazio-zentroko instalazioei eta udalerrian antolatzen diren jardueri buruz. Jendaurreko hizkuntza, gutxienez, euskara, gaztelania eta ingelesa edo frantsesa izango dira.
- Museoaren inguruko bisita gidatuak antolatzea.
- www.delikatuz.com zentroaren webgunea kudeatu eta eguneratzea eta Ordiziako Udaleko webguneko turismo atalean D'elikatuz Zentroko eta turismo eskaintzari dagokion informazioa eguneratzea.
- D'elikatuz Zentroko erabilera anitzeko aretoan antolatzen diren ekitaldien erreserbaren kudeaketa eta jarraipena.
- Erakusketa zerbitzuak: aldi baterako erakusketetan eta erakusketa iraunkorretan gauzatuko dira.
- Sarbidearen kontrola, bisitarien eta jasotako kontsulten kontabilizazioa (bisitarien eta jasotako kontsulten datuak biltzea) eta sarreraren kobrantza.
- Instalazioen garbitasuna zaintzea.

3.1.- GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DEL CENTRO D 'ELIKATUZ:

- Servicio de atención al visitante-turista: desde la Oficina de Turismo se deberá ofrecer toda la información sobre arte, patrimonio, costumbres, historia, restaurantes, alojamientos, etc. de la Comarca del Goierri.
- Proporcionar al público información adecuada y correcta sobre las instalaciones del centro de interpretación y las actividades que se organizan en el municipio. La lengua pública será, como mínimo, el euskera, el castellano y el inglés o el francés.
- Organizar visitas guiadas en torno al Museo.
- Gestión y actualización de la página web del centro www.delikatuz.com y actualización de la información relativa a la oferta turística y del Centro D 'elikatuz en la sección de turismo de la página web del Ayuntamiento de Ordizia.
- Gestión y seguimiento de la reserva de eventos en la sala polivalente del Centro D 'elikatuz.
- Servicios de exposición: se desarrollarán exposiciones temporales y permanentes.
- Control de acceso, contabilización de visitantes y consultas recibidas (recogida de datos de visitantes y consultas recibidas) y cobro de ingresos.
- Mantener la limpieza de las instalaciones.



Ordiziako Udala

2025SCON0005

- Ohiko gastuen albaranak artxibatzea: su-itzalgailuak mantentzea, berokuntza...
- Udalari gertatzen diren gorabeheren berri ematea: kalteak, itoginak...
- ITOURBASK-Turismo Bulegoen Euskal Sarea sortzen duen azaroaren 18ko 279/2003 Dekretuak eta Sare horrekin izenpetutako lankidetzak hitzarmenak ezarritako baldintzak bete beharko dira.
- Archivo de albaranes de gastos corrientes: mantenimiento de extintores, calefacción...
- Informar al Ayuntamiento de las incidencias que se produzcan: daños, goteras...
- Se deberán cumplir las condiciones establecidas en el Decreto 279/2003, de 18 de noviembre, por el que se crea la Red Vasca de Oficinas de Turismo – ITOURBASK y en el Convenio de colaboración suscrito con dicha Red.

3.2.- SUSTAPEN ZERBITZUA

3.2.- SERVICIO DE PROMOCIÓN

3.2.1.- BISITA GIDATUAK

3.2.1. VISITAS GUIADAS

Enpresa esleipendunak Ordiziako ondare historikoa ezagutarazteko bisita gidatuak antolatu beharko ditu. Bisita gidatuen kudeaketak ondorengo lan hauek ekarriko ditu:

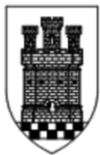
La empresa adjudicataria deberá organizar visitas guiadas para dar a conocer el patrimonio histórico de Ordizia. La gestión de las visitas guiadas implicará los siguientes trabajos:

- Bisiten erreserba aurreratua kudeatzea, horretarako jartzen diren bitartekoen bidez (telefonoa, webgunea...).
- Bisita gidatuetan parte hartzen duten taldeei harrera egitea.
- Bisita gidatuak egitea, talde bakoitzaren (ikasleak, familiak, elkarteak eta abar) adinaren, kultura- edo prestakuntza-mailaren eta gainerako ezaugarrien eta eskatzen diren hizkuntzaren arabera.
- Gestionar la reserva anticipada de las visitas a través de los medios habilitados al efecto (teléfono, web...).
- Recibimiento a los grupos que participan en las visitas guiadas.
- Realización de visitas guiadas en función de la edad, nivel cultural o formativo y demás características de cada grupo (alumnado, familias, asociaciones, etc.) y del idioma requerido.

Edonola ere, bisita gidatuek baldintza hauek bete beharko dituzte

En cualquier caso, las visitas guiadas deberán cumplir los siguientes requisitos

- Euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez edo frantsesez eskaintzeko gaitasuna.
- Competencia para ofertar en euskara, castellano e inglés o francés.



Ordiziako Udala

2025SCON0005

- Bisiten iraupena, gutxi gorabehera, 45 eta 90 minutu artekoa izango da bisita-formatuaren arabera.

- La duración aproximada de las visitas será de 45 a 90 minutos en función del formato de visita.

Bisita mota bakoitzerako, honako hauek zehaztu beharko dira:

Para cada tipo de visita se deberá especificar:

- Jarduera bakoitza garatzeko beharrezkotzat jotzen diren material didaktikoa eta laguntza-baliabideak.
- Bisita nola lotuko den Interpretazio Zentroaren ingurune hurbilarekin: Ordizia udalerria eta Goierri eskualdea.
- Genero-ikuspegia lantzeko modua.
- Herriko jardueretan eta zerbitzuaren balizko hobekuntzetan Ordiziako Udalarekin elkarlanean aritzea aurreikusitako kudeaketa-eredua jarraituz.
- Bisitarien gogobetetasun maila neurtzeko eta jasotzeko irizpide eta prozedurak betetzea.

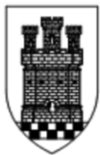
- Material didáctico y recursos de apoyo que se consideren necesarios para el desarrollo de cada actividad.
- Relación de la visita con el entorno inmediato del Centro Interpretativo: municipio de Ordizia y comarca del Goierri.
- Forma de trabajar la perspectiva de género.
- Colaborar con el Ayuntamiento de Ordizia en las actividades del municipio y en las mejoras del servicio siguiendo el modelo de gestión previsto.
- Cumplir los criterios y procedimientos de medición y recepción de la satisfacción de los visitantes.

Metodologia parte-hartzailea erabili beharko da, interpretazio-zentroko edukiak modu atsegin, hezigarri eta zorrotzean zabaltzea sustatzeko. Horretarako, enpresa esleipendunak interpretazio-zentroari eta azaltzen diren edukiei buruzko beharrezko informazio guztia bildu beharko du.

Se deberá utilizar una metodología participativa para promover la difusión amena, educativa y rigurosa de los contenidos del centro de interpretación. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá reunir toda la información necesaria sobre el centro de interpretación y diferentes contenidos.

Bisitaldietan, historiaren interpretazioari buruzko hausnarketa sustatuko da. Emakumeen ekarpena ikusarazteko, kulturari, arteari, zientziari eta abarri emakumeek egindako ekarpenen adibideak txertatuko dira. Emakumeek eta gizonek landa-munduko pertsonen ohiturei eta bizimoduari egindako ekarpenak ikusarazi behar dira, generoak

Durante las visitas se fomentará la reflexión sobre la interpretación de la historia. Para visibilizar la aportación de las mujeres se incluirán ejemplos de las aportaciones de las mujeres a la cultura, al arte, a la ciencia, etc. Se trata de visibilizar las aportaciones de mujeres y hombres a los hábitos y modos de



Ordiziako Udala

2025SCON0005

beste bat baino gehiago izan gabe eta hizkuntza eta estereotipo sexistak saihestuz.

vida de las personas del mundo rural, sin que el género sea uno más y evitando el lenguaje y estereotipos sexistas.

Era berean, erabiltzen den dokumentazio, publizitate, irudi edo material orok sexismorik gabeko hizkera erabili beharko du, emakumeak diskriminatzen dituen irudi edo estereotipo sexista oro saihestu beharko du, eta berdintasunaren, presentzia orekatuaren, aniztasunaren, erantzukidetasunaren eta rol eta genero-identitate aniztasunaren balioak dituen irudi bat sustatu beharko du.

Así mismo, toda la documentación, publicidad, imagen o material que se utilice deberá utilizar un lenguaje no sexista, evitar cualquier imagen o estereotipo sexista que discrimine a las mujeres y promover una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y diversidad de roles e identidades de género.

Ordiziako Udalari jardueren garapenean gertatzen diren gorabehera esanguratsu guztien berri ematea, erakusketa-edukiari, instalazioei edo bisitariekiko tratuari eta arretari dagokienez.

Se informará al Ayuntamiento de Ordizia de todas las incidencias significativas que se produzcan en el desarrollo de las actividades, en cuanto al contenido expositivo, a las instalaciones o al trato y atención a los visitantes.

Enpresa esleipendunak bere gain hartuko du bisita gidatuak egingo dituzten pertsonen formakuntza.

La empresa adjudicataria se hará cargo de la formación de las personas que realizarán las visitas guiadas.

3.2.2- BESTELAKO SUSTAPEN ETA DINAMIZAZIO JARDUERAK

3.2.2- OTRAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DINAMIZACIÓN

Aldi berean, enpresa esleipendunak Ordiziako turismoko aktibo diren eta D'elikatuz Interpretazio Zetroaren xedeari estuki lotuta dauden beste zenbait ekintzen sustapena eta antolaketa burutu beharko du.

Al mismo tiempo, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la promoción y organización de otras acciones vinculadas al turismo de Ordizia y al objeto del Centro de Interpretación D'elikatuz.

3.3.- DINAMIZAZIO ZERBITZUA

3.3.- SERVICIO DE DINAMIZACIÓN

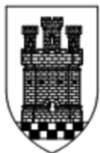
3.3.1.- ORDIZIAKO ASTEROKO AZOKAREN KUDEAKETA

3.3.1.- GESTIÓN DEL MERCADO SEMANAL DE ORDIZIA

Ardura honek ondorengo jarduerak barneratzen ditu:

Esta responsabilidad comprende las siguientes actividades:

- Azoka Batzordearen dinamizazio eta
- Dinamización y coordinación de la



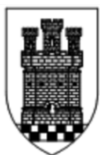
Ordiziako Udala

2025SCON0005

koordinazioa.

Comisión de Feria.

- Asteazkeneroko azokan sortzen diren ekoizleen eskaera eta beharrei erantzutea. Aldi berean, azokako whatsapp taldeko jakinarazpenak kudeatzea.
- Atender las demandas y necesidades de l@s productores que surjan en la feria de los miércoles. Al mismo tiempo, gestionar las notificaciones del grupo whatsapp de la feria.
- www.ordiziakoazoka.eus webgunearen ekoizleen fitxak, berriak eta bestelako edukiak eguneratzeaz arduratu.
- Actualización de fichas, noticias y otros contenidos de los productores de www.ordiziakoazoka.eus.
- Azokako prezioak jaso eta eguneratu www.ordiziakoazoka.eus webgunean eta Ordiziako Azokaren app-ean. Aldi berean, Ordiziako Azokako sare sozialak kudeatu Udaleko komunikazio sailarekin elkarlanean.
- Recoger y actualizar los precios de la feria en la web www.ordiziakoazoka.eus y en la app de la Feria de Ordizia. Al mismo tiempo, gestionar las redes sociales de la Feria de Ordizia con el departamento de comunicación del Ayuntamiento.
- Azokako takilen software-a kudeatu, erabiltzaileen jarraipena egin eta fidelizazio sistemaren kudeaketaz arduratu.
- Gestionar el software de taquillas de la feria, hacer el seguimiento de los usuarios y hacerse cargo de la gestión del sistema de fidelización.
- Irratiekin asteroko kolaborazioak mantendu azokako prezio eta berritasunen berri emanez.
- Mantener colaboraciones semanales con las radios informando de los precios y novedades de la feria.
- Azokako saltzaile eta Udalaren arteko bitartekaritza, postuen alta, baja eta bestelako gaietarako.
- Mediación entre vendedores de feria y el Ayuntamiento para el alta, baja de puestos y temas.
- Saltzaile berrien harrera lana eta segimendua.
- Recepción y seguimiento de los nuevos vendedores.
- Postuen kokapenean aldaketak egin behar direnean udal langileei jakinarazi eta antolaketan lagundu.
- Informar y colaborar en la organización de los cambios de ubicación de los puestos al personal municipal.
- Azokaren bueltan antolatzen diren leialtasun eta sustapen kanpaina eta ekitaldi desberdinen antolaketa.
- Organización de las diferentes campañas y actividades de fidelización y promoción que se organicen en torno a la feria.



Ordiziako Udala

2025SCON0005

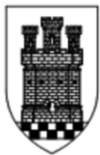
- Azokan grabaketa bat egin nahi duten komunikabideei arreta komunikazio teknikariarekin elkarlanean.
- Azokara bisitan datozen kazetari edo erakundeei arreta udal ordezkariarekin elkarlanean.
- Gipuzkoako Azoka Sarean ordezkaritza udal ordezkariarekin elkarlanean.
- Atención a los medios de comunicación que deseen realizar una grabación en la feria en colaboración con el técnico de comunicación.
- Atención a periodistas o entidades que visitan la feria junto a los representantes municipales.
- Representación en la Red de Ferias de Gipuzkoa junto con los representantes municipales.

3.3.2.- AZOKA BEREZIEN KUDEAKETA:

- Postuen izen-ematea eta antolaketa udal teknikariarekin elkarlanean.
- Artzain Egunean, ekitaldi, jarduera, erakusketa desberdinen kudeaketa Udal teknikariarekin elkarlanean eta Gazta Mozte ekitaldiaren antolaketarako koordinazioa Ordiziako Idiazabal Gaztaren Kofradiarekin eta Idiazabal Gazta Jatorri Izendapenarekin.
- Euskal Jaietako Azoka Berezian eta ekitaldi, jarduera, erakusketa eta lehiaketa desberdinen kudeaketan Udal teknikariarekin elkarlana. Ordiziako Idiazabal Gaztaren Kofradiarekin eta Idiazabal Gazta Jatorri Izendapenarekin Ordiziako Ardi Latxaren edo Karrantzakoaren Esne Gordinez artzainek egindako gazten Lehiaketarako antolaketarako koordinazioa.
- Ordizia Txapeldun gazta lehiaketaren kasuan, Ordiziako Idiazabal Gaztaren Kofradiarekin eta Idiazabal Gazta Jatorri Izendapenarekin koordinazioa, azpiegitura beharrak, epaimahaiaren osaketa, sariak

3.3.2.- GESTIÓN DE FERIAS ESPECIALES:

- Inscripción y organización de los puestos en colaboración con los técnicos municipales.
- En el Artzain Eguna, gestión de diferentes eventos, actividades, exposiciones en colaboración con técnicos municipales y coordinación para la organización del evento del corte del queso con la Cofradía del Queso Idiazabal de Ordizia y la Denominación de Origen Queso Idiazabal.
- Colaboración con técnicos municipales en la Feria Especial de las Fiestas Vascas y en la gestión de eventos, actividades, exposiciones y concursos. Coordinación con la Cofradía del Queso Idiazabal de Ordizia, la Denominación de Origen Queso Idiazabal para el concurso de quesos elaborados por pastores con leche cruda de oveja lacha o Carranzana.
- En el caso del concurso de quesos Ordizia Txapeldun, coordinación con la Cofradía del Queso Idiazabal de Ordizia y la Denominación de Origen Queso Idiazabal, necesidades de infraestructura, composición del jurado, premios y nota de



Ordiziako Udala

2025SCON0005

eta prentsa oharra zehazterakoan.

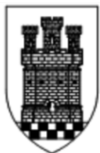
prensa.

- Gabonetako Azoka berezian baimenen eta ekitaldi, jarduera, erakusketa desberdinen kudeaketa Udal teknikariekin elkarlanean. Idiazabal Jatorri Izendapenak antolaturiko, Nazioarte mailan sarituak izan diren artzainen aitortza ekitaldiaren antolaketa, Ordiziako Idiazabal Gaztaren Kofradiarekin koordinazioa.
- Gipuzkoako Odolki eta Euskal Herriko Txistorra Lehiaketan, Gipuzkoako Merkataria Elkarte ordezkariekin koordinazioa, azpiegitura, araudia, izen-ematea, odolki eta txistorren jasoketa, epaimahaiaren osaketa, sariak eta prentsa oharra zehazterakoan.
- Ekitaldi hauen komunikazio ekintzak, udal ordezkariekin elkarlanean.
- En la Feria especial de Navidad, gestión de permisos y diferentes eventos, actividades, exposiciones en colaboración con técnicos municipales. Coordinación con la Cofradía del Queso Idiazabal de Ordizia para la organización del acto de reconocimiento a los pastores premiados internacionalmente, organizado por la Denominación de Origen Idiazabal.
- En los concursos de morcilla de Gipuzkoa y txistorra de Euskal Herria, coordinación, infraestructura, normativa, inscripción, recogida de morcillas y txistorras, composición del jurado, premios y nota de prensa en colaboración con la Asociación de Comerciantes de Gipuzkoa.
- La comunicación de estas actividades, se realizarán jun a los representantes municipales.

3.3.3.- SUSTAPENeko BESTE ZENBAIT EGINBEHAR:

3.3.3.- OTROS REQUISITOS DE PROMOCIÓN:

- Komunikazioan elkarlana udal teknikariekin elkarlanean.
- Kalitate-programetan, jardunbide egokien programetan (jada egiaztatuta daudenak) eta administrazioek eskaintzen dituzten beste programa batzuetan parte hartzea.
- Udalari sortzen zaizkion ekintza desberdinetarako protokolo beharretarako laguntza, produktu lote, poltsa, edo bestelako materialak prestatu eta osatzerakoan.
- Beste zenbait Zentro, kultur eta gizarte eragilarekin lankidetzak hitzarmenak
- Colaboración en la comunicación junto a los técnicos municipales.
- Participación en programas de calidad, de buenas prácticas (ya acreditadas) y otros programas ofertados por las administraciones.
- Apoyo a las necesidades de protocolo para las diferentes acciones que se planteen al Ayuntamiento en la elaboración y confección de lotes de productos, bolsas u otros materiales.
- Proponer convenios de colaboración con otros Centros, agentes culturales y sociales.



Ordiziako Udala

2025SCON0005

proposatzea.

3.4. KOMUNIKAZIO ETA ZABALPEN ZERBITZUA

- Jendaurreko ordutegia bermatzea, hitzartutako ordutegian Zentroa irekita mantenduz.
- Telefono bidezko arreta, informatikoa eta aurrez aurrekoa eskaintzea.
- Erakusketan laguntzeko ikus-entzunezko ekipoak eskaintzea: proiektore, pantailak, etab.
- Webgune eta sare sozialen kudeaketa.

4.-INTERPRETAZIO-ZENTROA IREKITZEKO EGUTEGIA

1.- Interpretazio-zentroa irekitzeko egutegia eta ordutegia honako hauek izango dira:

- **Behe-denboraldia:**

Irailaren 1etik ekainaren 30era bitartean, biak barne (Aste Santua, Pazko astea eta Gabonak izan ezik):

- Asteartetik Ostiralera: 9:00etatik 13:00etara eta asteazken arratsalde 16:00etatik 19:00etara.
- Larunbata eta Igandetan 10:00etatik 14:00etara.

*Taldea adierazgarrien kasuan (10 lagunetik gorako taldeak) irekiera ordutegitik kanpo bisita gidatuak egiteko aukera emango da.

- **Goi denboraldia:**

3.4. SERVICIO DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

- Garantizar el horario de atención al público manteniendo abierto el Centro en el horario requerido.
- Atención telefónica, informática y presencial.
- Ofrecer equipos audiovisuales de apoyo a la exposición: proyectores, pantallas, etc.
- Gestión de la página web y redes sociales.

4.- CALENDARIO DE APERTURA DEL CENTRO DE INTERPRETACIÓN

1.- El calendario y horario de apertura del centro de interpretación será el siguiente:

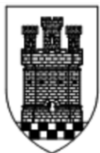
- **Temporada baja:**

Del 1 de septiembre al 30 de junio, ambos inclusive (excepto Semana Santa, Semana de Pascua y Navidad):

- Martes a viernes: de 9:00 a 13:00 y miércoles por la tarde de 16:00 a 19:00.
- Sábados y Domingos de 10:00 a 14:00.

* En el caso de grupos representativos (grupos de más de 10 personas) se permitirá realizar visitas guiadas fuera del horario de apertura.

- **Temporada alta:**



Ordiziako Udala

2025SCON0005

Uztailaren 1etik abuztuaren 31ra bitartean, biak barne, Aste Santuan eta Pazko astean (zubiak barne):

- Astelehenetik ostiralera: 10:00-13:00 eta 16:00-19:00
- Larunbata, Igande eta Jai egunetan: 11.00-14.00 eta 16.00-19.00.

Del 1 de julio al 31 de agosto, ambos inclusive, en Semana Santa y Semana de Pascua (puentes incluidos):

- Lunes a viernes: 10:00-13: 00 y 16:00-19: 00
- Sábados, Domingos y Festivos: 11.00-14.00 y 16.00-19.00.

Abenduaren 24an, 25ean eta 31n eta urtarrilaren 1ean eta 6an. Urtarrilaren 5ean arratsalde itxita. Uztailaren 25 eta 26an itxita.

24, 25 y 31 de diciembre y 1 y 6 de enero. 5 de enero por la tarde cerrado. 25 y 26 de julio cerrado.

2.- Egutegian edo ordutegian egiten diren aldaketak aurrez adierazi eta Udalarekin adostu beharko dira.

2.- Las modificaciones del calendario o horario deberán ser previamente consensuadas con el Ayuntamiento.

5.- GUTXIENKO LANTALDEA ETA LANEKO EKIPAMENDUA

5.- GRUPO MÍNIMO DE TRABAJO Y EQUIPAMIENTO DE TRABAJO

5.1.- GIZA BALIABIDEAK

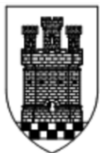
5.1.- RECURSOS HUMANOS

1.- Kontratuaren objektu diren lanak egiteko ezinbestekoa izango da kualifikazio egokia duen lantalde bat izatea, gutxienez, ondorengo baldintza hauek betetzen dituen:

1.- Para la realización de los trabajos objeto del contrato será necesario contar con un equipo de trabajo con la cualificación adecuada que cumpla, al menos, los siguientes requisitos:

- 2 langile gutxienez goi-mailako prestakuntza (unibertsitate gradua) dutenak eta horietako batek Enpresa Kudeaketako ikasketak izan beharko ditu. Lan taldean Turismo eta elikadura/nutrizio ikasketa perfilak izatea ere ezinbestekoa izango da. Nahitaezkoa izango da zerbitzua euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez edo frantsesez eskaintzeko gaituta egotea; horretarako lan taldeko pertsona batek gutxienez, B2 maila (edo baliokidea) egiaztatu beharko du euskaraz eta frantsesa edo

- Al menos 2 trabajadores con formación superior (grado universitario) y uno de ellos deberá tener estudios de Gestión Empresarial. En el equipo de trabajo será imprescindible tener perfiles de estudios de turismo y alimentación/nutrición. Será obligatorio estar capacitado para ofrecer el servicio en euskera, castellano e inglés o francés, para lo cual al menos una persona del equipo de trabajo deberá acreditar el nivel B2 (o equivalente) en euskara y en francés o inglés. Asimismo, deberán acreditar estar en



Ordiziako Udala

ingelesean. Halaber, Elikagaiak Manipulatzeko Ziurtagiriaren jabe direla egiaztatu beharko dute.

- Sexu izaerako deliturik ez edukitzearen ziurtagiria.

2.- Enpresa esleipendunak, administrazio-baldintza zehatzen agirian ezarritakoari jarraiki, zerbitzua emango duten langileen datuak jakinari beharko dizkio Ordiziako Udalari. Era berean, zerbitzua gauzatzen den bitartean zerbitzuari atxikitako langileen edozein aldaketa jakinarazi beharko da.

3.- Enpresa esleipendunaren betebeharra izango da langileei laneko segurtasun- eta osasun-araudiaren arabera behar diren baliabideak ematea.

5.2.- BALIABIDE MATERIALAK

1.- Enpresa esleipendunak zerbitzuak kontratuan hitzartutako moduan gauatzeko behar diren baliabideak tekniko guztiak jarri beharko ditu.

2.- Kontratuaren xedearen ezaugarriak kontuan hartuta, enpresa esleipendunak D'elikatuz Interpretazio zentroko bulegoetan gauzatu beharko du kontratua.

6.- KUDEAKETA PLANA

1.- Enpresa esleipendunak, gehienez ere kontratua formalizatu eta hilabeteko epean, zerbitzua Kudeatzeko Plan Orokor bat aurkeztu beharko du.

2.- Plan hori, Ordiziako Udaleko teknikari eskudunak berariaz onartu ostean, plangintza eta programaziorako tresna nagusia

2025SCON0005
posesión del Certificado de Manipulación de Alimentos.

- Certificado de ausencia de delito de naturaleza sexual.

2.-La empresa adjudicataria, de acuerdo con lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares, deberá comunicar al Ayuntamiento de Ordizia los datos del personal que va a prestar el servicio. Asimismo, durante la ejecución del servicio se deberá comunicar cualquier modificación del personal adscrito al mismo.

3.- Será obligación de la empresa adjudicataria proporcionar a los trabajadores los medios necesarios de acuerdo con la normativa de seguridad y salud laboral.

5.2.- RECURSOS MATERIALES

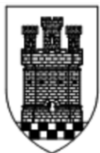
1.- La empresa adjudicataria deberá aportar los medios técnicos necesarios para la ejecución de los servicios en los términos acordados en el contrato.

2.-Teniendo en cuenta las características del objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá ejecutar el contrato en las oficinas del Centro de Interpretación D'elikatuz.

6.- PLAN DE GESTIÓN

1.- La empresa adjudicataria deberá presentar, en el plazo máximo de un mes desde la formalización del contrato, un Plan General de Gestión del servicio.

2.- Dicho plan se convertirá, previa aprobación expresa del técnico competente del Ayuntamiento de Ordizia, en el instrumento



Ordiziako Udala

2025SCON0005

bilakatuko da.

principal de planificación y programación.

3.- Kudeaketa planaren gutxieneko edukia eta egitura ondorengoa izango da:

3.- El contenido y estructura mínima del plan de gestión será la siguiente:

1.- Helburuak

1.- Objetivos

2.- Jarduera plana

2.- Plan da actuación

- Xede den publikoaren definizioa
- Turismoa sustatzeko beste dinamizazio ekintzak
- Bestelako zerbitzuen eskaintza

- Definición del público objetivo
- Otras acciones de dinamización para la promoción turística
- Oferta de otros servicios

3.- Giza baliabideen antolaketa zehatza

3.- Organización detallada de los recursos humanos

4.- Komunikazio ekintzak

4.- Acciones de comunicación

5.- Plan ekonomikoa

5.- Plan económico

6.- Jarraipena eta ebaluazioa

6.- Seguimiento y evaluación

7.- Hobekuntza proposamenak

7.- Propuestas de mejora

6.- JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA

6.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

1.- Enpresa esleipendunak aldizka emango ditu zerbitzuaren funtzionamendu ona bermatzeko ezartzen diren jarraipen-adierazleekin lotutako datuak.

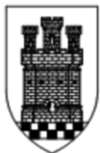
La empresa adjudataria facilitará periódicamente los datos relacionados con los indicadores de seguimiento que se establezcan para garantizar el buen funcionamiento del servicio.

Zentzu honetan, ekitaldi bakoitzean, gutxienez, bi memoria prestatuko ditu: bata, udako kanpainaren aurretik (ekainean) eta bestea, ekitaldiaren amaieran (abenduan).

En este sentido, elaborará al menos dos memorias en cada ejercicio: una antes de la campaña de verano (junio) y otra al final del ejercicio (diciembre).

2.- Memoria horien edukiak, gutxienez, honako hauek jaso behar ditu: hilabeteka banatuta egindako ekintzen zerrenda,

El contenido de dichas memorias deberá contener, como mínimo: relación de actividades realizadas por meses, con



Ordiziako Udala

2025SCON0005

saldutako sarrerak, bisitarien tarifa mota adierazita (D´elikatuz zentrokoak edota Turismo bulegokoak); egindako jardueren kopurua; jarduera didaktikoen tipologia bakoitzean parte hartu duten pertsonen datuak jatorri, sexu eta adinaren arabera bereizita; izandako gorabeheren laburpena; gogobetetasun-indizeak eta erabiltzaileek planteatutako iradokizunak; programaren indarguneen eta ahulguneen balorazioa; hobetzeko proposamenak.

indicación de las entradas vendidas, tipo de tarifa de visitantes (D ´elikatuz y/o oficina de turismo); número de actividades realizadas; datos desagregados por origen, sexo y edad de las personas que han participado en cada tipología de actividades didácticas; Resumen de incidencias; índices de satisfacción y sugerencias planteadas por los usuarios; valoración de los puntos fuertes y debilidades del programa; propuestas de mejora.

7.- ENPRESAREN BETEBEHARRAK

- 3. atalean aipatutako zerbitzuak eta kudeaketa planean zehaztutakoak egokitasunez ematea.
- Jendaurreko ordutegia bermatzea, hitzartutako ordutegian Zentroa irekita mantenduz.
- Ordiziako Udalari jardueren garapenean gertatzen diren gorabehera esanguratsu guztien berri ematea, erakusketa-edukiari, instalazioei edo bisitariekiko tratuari eta arretari dagokienez.

7.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

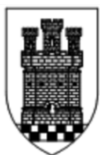
- La adecuada prestación de los servicios mencionados en el apartado 3 y de los especificados en el plan de gestión.
- Garantizar el horario de atención al público, manteniendo abierto el Centro durante el horario convenido.
- Informar al Ayuntamiento de Ordizia de todas las incidencias significativas que se produzcan en el desarrollo de las actividades en cuanto al contenido expositivo, las instalaciones o el trato y atención a los visitantes.

8.- UDALAREN AHALMEN ETA BETEBEHARRAK

- Kontratuaren xede diren prestazioak modu egoki batean ematen direla ikuskatzea.
- Kontratua indarrean dagoen bitartean, Ordiziako udaleko langileek D´elikatuz interpretazio-zentroko instalazioetara sartzeko baimena izango dute, bai eta bertan dauden lokaletara eta

8.- FACULTADES Y DEBERES DEL AYUNTAMIENTO

- Supervisar la correcta prestación de las prestaciones objeto del contrato.
- Durante la vigencia del contrato, el personal del Ayuntamiento de Ordizia estará autorizado a acceder a las instalaciones del centro de interpretación D ´elikatuz, así como a



Ordiziako Udala

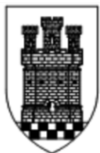
2025SCON0005

kontratututako zerbitzua eman behar den lekuetara sartzekoa ere, eta horien gainean esleipendunak ez du inolako eskubiderik izango.

los locales existentes en el mismo y a los lugares donde deba prestarse el servicio contratado, sobre los que el adjudicatario no tendrá derecho alguno.

- Ordiziako Udalak bere gain hartuko ditu Interpretazio Zentroaren gastu estrukturalak: argindarra, ura, gasa, telefonoa, interneta, ekipo informatikoak...
- Ordiziako Udalak beretzat gordetzen du harrera ona ez duten edo plegu honetan zehaztutako helburuekin bat ez datozen jarduerak bertan behera uzteko eskubidea. Ezeztatutako jardueren ordeza, aurrekontu baliokidea duten beste batzuk jarri ahal izango dira.
- Enpresa esleipendunari turismoarekin lotuta Ordiziako Udalak antolatzen dituen beste jardueren prestakuntzan parte hartzea eskatu ahal izango dio.
- El Ayuntamiento de Ordizia se hará cargo de los gastos estructurales del Centro de Interpretación: electricidad, agua, gas, teléfono, internet, equipos informáticos...
- El Ayuntamiento de Ordizia se reserva el derecho de suspender aquellas actividades que no tengan una buena acogida o que no se ajusten a los objetivos especificados en este pliego. Las actividades anuladas podrán ser sustituidas por otras con presupuesto equivalente.
- Podrá solicitar a la empresa adjudicataria su participación en la preparación de otras actividades que organice el Ayuntamiento de Ordizia relacionadas con el turismo.

Sinatzailea Firmante	Kultura Teknikaria Izaro Intsausti Zinkunegi
	Dokumentu hau elektronikoki sinatu da, honen sinesgarritasuna ziurtatzeko jo interneteko orrialde honetara: / Este documento se ha firmado electrónicamente. Para verificar la veracidad de este documento ir a la página de Internet: https://uzt.gipuzkoa.eus/PortalV/r/0/76/AAAARAEEB.niz9



Ordiziako Udala

2025SCON0005