BASQUE TOUR turismoaren euskal agentzia agencia vasca de turismo

BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN Y PRODUCCIÓN DE LAS JORNADAS INVERSAS CONJUNTAS "MEET BASQUE COUNTRY 2025

0.- CÓDIGO ÉTICO DE TURISMO DE EUSKADI

1.- ANTECEDENTES

2.- CONTEXTO EDICIÓN MEET 2025

3.- OBJETO DEL CONTRATO

4.- PRESTACIÓN DE SERVICIOS

i. Gestión de asistentes

ii. Duración del viaje y alojamiento

iii. Traslados

iv. Necesidades especiales asistentes

v. Eventos de networking

1- WELCOME

2- WORKSHOP

5.- SECRETARÍA TÉCNICA

6.- IGUALDAD, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

7.- CRITERIOS AMBIENTALES EVENTOS

0.- CÓDIGO ÉTICO DE TURISMO DE EUSKADI

La contratista deberá tener en cuenta los **principios** contemplados en El Código Ético del Turismo de Euskadi, el cual establece unos principios clave, con el fin de que todos los agentes turísticos de Euskadi integren la responsabilidad y sostenibilidad en la práctica diaria desde el respeto y la contribución al entendimiento como principios básicos.

https://euskadietikoa.eus/

Principios del Código Ético del Turismo de Euskadi:

1. Contribución al entendimiento y respeto de los turistas
2. Igualdad, inclusión y tolerancia a la diversidad
3. Sostenibilidad
4. Fomento de la tradición y la cultura local
5. Preservación del patrimonio cultural de la humanidad
6. Excelencia y profesionalidad
7. Respeto a los derechos de las personas
8. Trato adecuado a las personas trabajadoras y empresarias del sector

1.- ANTECEDENTES

Basquetour es la sociedad pública del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, creada en el 2006 para liderar el impulso e implementación de la estrategia de competitividad del turismo vasco, actualmente definida para Euskadi en la "Estrategia Vasca de Turismo Sostenible 2030", en colaboración con los entes públicos y privados que conforman la industria turística de Euskadi y de acuerdo con la "Política de Turismo Responsable de Euskadi".

Los objetivos generales de **Basquetour** son:

- Mejorar la competitividad del turismo como actividad económica generadora de riqueza y empleo.
- Mejorar el posicionamiento de Euskadi en segmentos estratégicos.
- Consolidar la marca Euskadi como destino turístico en los mercados emisores.
- Adaptar la oferta y el desarrollo de productos en materia de gestión y promoción a temáticas y segmentos de público acordes a las necesidades del mercado.
- Potenciación de la monitorización del destino a través de análisis y estudios para su correcta gestión.

Estrategia Vasca de Turismo Sostenible 2030

En ll Plan de Acción 2023 - 2025 de la Estrategia Vasca de Turismo Sostenible 2030 se recogen de forma pormenorizada los proyectos que constituyen las líneas estratégicas y de trabajo del sector turismo vasco, contribuyendo todas ellas a la implementación y despliegue de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el territorio, así como a lograr aspirar la visión estratégica definida.

En este contexto, Euskadi aspira a evolucionar su modelo turístico a través de la Estrategia Vasca de Turismo Sostenible 2030 fundamentada sobre la sostenibilidad, la cooperación, la mejora de la competitividad, la inclusión o la digitalización, entre otros. Para ello, la Estrategia define diversas líneas de trabajo aglutinadas en torno a cuatro ejes palanca que determinan las bases del futuro modelo turístico de Euskadi destino, industria, marketing y gobernanza.

Las **jornadas inversas conjuntas "MEET Basque Country" (*"MEET"* *en adelante*)** han sido concebidas para la consecución de varias de las acciones y objetivos recogidos en la estrategia y plan mencionados, como:

En el eje de Marketing:

3.1. Consolidación de la marca e imagen turística Euskadi Basque Country: Consolidar la marca e imagen turística del territorio de forma conjunta mediante la formulación de pautas orientadas a fortalecer e incrementar su visibilidad, notoriedad y percepción.

3.2. Promoción y comercialización junto con el trade turístico: Planificar, diseñar y desarrollar acciones promocionales y de apoyo a la comercialización junto a intermediadores, medios y prescriptores, así como otros agentes del sector profesional para fortalecer las relaciones comerciales e incentivar la demanda en los mercados objetivo.

3.3. Promoción y comercialización destinadas a público final: Planear, formular y ejecutar iniciativas de promoción dirigidas a mercados, segmentos y un público objetivo determinado de manera que pueda convertir posibles consumidores en visitantes interesados en el destino

3.4. Comunicación y visibilización interna: Desarrollar actividades de comunicación corporativa que permitan dar visibilidad a los esfuerzos desarrollados por el sector turismo vasco

En el eje de Destino:

1.3. "Desarrollo y puesta en valor de los productos turísticos" que tiene como objetivo desarrollar y consolidar cada producto turístico definido, preparándolos de forma colaborativa con el sector y haciéndolos más atractivos para el visitante.

Euskadi viene realizando esfuerzos en el ámbito de la definición de los productos turísticos que, junto con otros elementos, vienen a estructurar la oferta del destino. En esta línea, se encuentran definidos diversos productos de ocio (gastronomía, cultura, naturaleza, costa, ciudades y eventos), negocio (MICE) y productos transversales (Grand Tour-Touring) totalmente alineados con el posicionamiento turístico del destino.

El MEET supone el mayor evento de comercialización turística vasco que reúne a un gran número de touroperadores de diferentes países internacionales.

Los hitos principales del MEET son:

- Fam trips organizados de forma simultánea y por temáticas de los principales productos turísticos, con una duración de una semana para 50 profesionales de la touroperación turística de ámbito internacional, con el objetivo de conocer el destino y su variada oferta.
- Encuentros de networking con el sector turístico vasco.

Basquetour ha organizado hasta la fecha 3 ediciones del "MEET" con gran éxito de participación, el último en el 2023.

2.- CONTEXTO EDICIÓN MEET 2025

Basquetour tiene previsto la celebración de la cuarta edición "MEET" la **semana del 10 de noviembre de 2025** con los siguientes **objetivos**:

- reunir en un gran evento a touroperadores de diferentes mercados.
- mostrarles el destino y su oferta.
- propiciar los contactos comerciales con empresas vascas del sector turístico.

- promocionar y comercializar la oferta en sus respectivos países a personas que puedan estar interesadas en visitar o realizar eventos y congresos en Euskadi.

Durante esta edición MEET 2025 se celebrarán dos eventos de encuentro con el sector turístico vasco:

✓ **WELCOME:** bienvenida y explicación general del destino Euskadi Basque Country.

✓ **WORKSHOP:** encuentro de comercialización con el sector turístico vasco.

Para la celebración del "MEET 2025" se considera necesaria la contratación de los servicios de organización y gestión de invitados/as de estos 2 eventos principales.

Dicha contratación viene justificada por la imposibilidad de desarrollar el trabajo con medios propios, por la falta de recursos materiales y por la realización de actividades no propias de la Administración.

Para la edición "MEET 2025" se han seleccionado 3 mercados principales y estratégicos:

- Canadá
- EEUU
- Sudamérica

Participantes

El número de touroperadores internacionales será de **50 personas.**

Para la convocatoria y comunicación con los/las participantes contamos con la colaboración de varias Oficinas de Turismo Españolas (OETs).

Para garantizar la realización y el éxito del "MEET 2025" Basquetour ha realizado las **reservas de los alojamientos**.

Eventos de networking

Para asegurar la realización del "MEET 2025" Basquetour ha realizado **las reservas y el pago del alquiler de los espacios** previstos.

3-OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Bases Técnicas consiste en establecer las condiciones técnicas que regirán en la licitación para la contratación de los servicios de organización y gestión de invitados/as de los dos 2 eventos principales enmarcados dentro de las jornadas inversas conjuntas "MEET BASQUE COUNTRY 2025" que tendrá lugar en Euskadi la semana del 10 de noviembre de 2025.

Basquetour podrá modificar las fechas de celebración del evento por motivos estratégicos o causas de fuerza mayor durante el periodo de adjudicación de la licitación presente. En ese caso, las fechas definitivas de celebración del evento, se notificarán en el momento de la adjudicación del contrato a la mayor brevedad posible.

4.- PRESTACIÓN DE SERVICIOS

A continuación, se detallan todos los servicios necesarios, para la celebración de los dos eventos, que deberá gestionar la empresa contratista.

i. Gestión de asistentes

El número de touroperadores internacionales invitados será de **50 personas.**

Para la convocatoria y comunicación con los/las participantes contamos con la colaboración de las Oficinas de Turismo Españolas (OETs) de las siguientes ciudades:

- **Canadá:** Toronto
- **EEUU**: Miami, Los Ángeles, New York y Chicago
- **Sudamérica**: Buenos Aires, San Paulo y México

Las funciones principales de las OETs en la organización del MEET son:

- Convocatoria a los touroperadores
- Envío de programas tentativos de visitas
- Confirmaciones
- Recopilación de documentación
- Gestión y reserva de los billetes de avión de los 50 touroperadores desde su destinos de origen hasta los aeropuertos de Euskadi.
- El pago del los billetes de avión será asumido por las OETs.

La contratista deberá tener en cuenta los viajes de llegada y regreso de los/las invitados/as, así como la distribución de los alojamientos de los grupos con el fin de coordinar los traslados a los espacios de celebración de los dos eventos, dado que el evento Welcome se celebra el día de llegada y el workshop el último día de la semana.

Por ello, Basquetour será el interlocutor principal con las OETS, si bien, se facilitará el contacto a la empresa contratista para la coordinación general de los/as asistentes.

Además, gestionará las invitaciones al sector turístico vasco, así como las confirmaciones de asistencia a los dos eventos.

Para ello Basquetour podrá cederle la base de datos de los/as invitados/as para realizar los contactos necesarios. *La contratista estará obligada a cumplir la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).*

La contratista llevará un control detallado de toda la información referida al viaje y estancia de cada asistente:

- Viaje: procedencia, destino, vuelos, horarios…
- Traslados: horarios y lugares de recogida y destino, vehículo asignado, conductor…
- Alojamiento: contacto directo con los alojamientos reservados, confirmación de habitaciones, horarios, incidencias.
- Necesidades especiales de movilidad, alergias y/o intolerancias alimenticias, otras necesidades.

Para ello la contratista podrá utilizar sistemas propios de gestión de invitados/as, software y hardware de eventos, apps especializadas para gestión de invitados/as y control de asistentes, que permitan un control

exhaustivo de la situación de cada invitado/a así como el control de asistentes a los eventos.

La contratista deberá informar a Basquetour de forma periódica del estado de situación del control de asistentes a los eventos.

ii. Duración del viaje y alojamiento

Los programas de los viajes comenzarán el lunes día 10 de noviembre y finalizarán el sábado 15 de noviembre de 2025. Los vuelos se coordinarán con estas fechas iniciales, si bien, por cuestiones de logística, habrá participantes que puedan llegar a Euskadi o marcharse, el día anterior o posterior a las fechas previstas de llegada y regreso.

Para garantizar la realización del "MEET 2025" Basquetour ha realizado las siguientes reservas de alojamientos, así como el correspondiente abono de las mismas, teniendo en cuenta los eventos de networking y la distribución de flujos por todo el territorio:

- Lunes día 10/11: Donostia / San Sebastián
- Martes 11/11: Rioja Alavesa
- Miércoles 12/11: Vitoria-Gasteiz
- Jueves 13/11: Bilbao
- Viernes 14/11: Bilbao

Para esta edición del MEET 2025 se plantean 5 temáticas de producto para la elaboración de los fam trips:

	PRODUCTO TURÍSTICO	Nº PARTICIPANTES
1	Confidential	10
2	Gastronomía	12
3	Mice	12
4	Grand Tour	8
5	Golf	8
	TOTAL	**50**

Esta segmentación podrá variar en función de los agentes que finalmente acudan.

La distribución en los alojamientos se ha realizado por las temáticas de producto y el número de agentes por fam trip.

Las habitaciones se han reservado en régimen de alojamiento doble de uso individual con desayuno incluido. Los gastos extras serán abonados directamente por el cliente.

iii. Traslados

La contratista se encargará de coordinar los traslados de los/las participantes:

- A la llegada, desde el aeropuerto hasta los alojamientos o según programa
- Desde los alojamientos, ida y vuelta al evento Welcome
- Desde los alojamientos, ida y vuelta al evento Workshop
- Al regreso, desde los alojamientos o según programa, hasta el aeropuerto

Con el compromiso de realizar una gestión sostenible de los transportes, en la medida de que los horarios y los trayectos lo permitan, la contratista agrupará en un mismo vehículo a varios/as invitados/as.

La selección de los vehículos se realizará en función del número de ocupantes. Se tendrá en cuenta la utilización de vehículos eléctricos y de emisiones bajas en la medida de lo posible.

Para ciertos traslados se podrán presentar modos de transporte y vehículos alternativos siempre y cuando su uso esté justificado por principios de sostenibilidad o experienciales y de promoción del destino.

La contratista contará para ello con los servicios de una compañía profesional de transportes local. La contratista entregará a Basquetour una planificación detallada de traslados para su visto bueno al menos dos semanas antes del comienzo del MEET 2025.

iv. Necesidades especiales asistentes

La contratista coordinará con las OETs el envío de un formulario previo para recopilar información de cada asistente relativa a movilidad y salud, tales como dietas especiales, así como alergias, intolerancias y otras necesidades relevantes para la celebración de los eventos.

La contratista será la responsable de informar sobre estas cuestiones a los alojamientos, a los espacios de celebración de los eventos, a las empresas de catering y a Basquetour.

v. Eventos de networking

Con el objetivo de propiciar los contactos comerciales con empresas vascas del sector turístico, durante esta edición MEET 2025 se celebrarán dos eventos de encuentro:

- **WELCOME**
- **WORKSHOP**

Para asegurar la realización del "MEET 2025" Basquetour ha realizado las siguientes reservas de los espacios, así como el abono correspondiente al alquiler de los mismos . En ediciones futuras se irán rotando los emplazamientos de celebración de los mismos, siempre que sea posible:

WELCOME: evento de bienvenida y explicación general del destino Euskadi Basque Country. Tendrá lugar el lunes 10 de noviembre de 2025 a las 18:00 horas en la sala prisma de Tabakalera en Donostia-San Sebastián.

Los **servicios contratados** por Basquetour en la sala Prisma-terraza de Tabakalera están disponibles en el **ANEXO I.**

WORKSHOP: encuentro de comercialización con el sector turístico vasco. Tendrá lugar el viernes 14 de noviembre de 2025 a las 09:00 horas en el estadio San Mamés.

La información relativa a los **servicios contratados** por Basquetour en la sala Norte de San Mamés están disponibles en el **ANEXO II.**

1- WELCOME

Descripción general y necesidades del evento

Lugar: Tabakalera Centro Internacional de Cultura Contemporánea. Dirección: Pl. de las Cigarreras, 1, 20012 Donostia-San Sebastian, Gipuzkoa Fecha: lunes 10 de noviembre de 2025 Horario estimado: 18:00 a 21:00 horas Aforo: 100 personas (50 touroperadores, autoridades, sector turístico vasco)

El **objetivo** de este evento consiste, como su nombre indica, en dar la bienvenida a los/las agentes invitados/as así como de mostrar una imagen general del destino, como antesala a los fam trips. Para acompañar y dar

la bienvenida a los agentes ese día, acudirán autoridades e instituciones vascas, así como agentes turísticos.

Basquetour proporcionará a la contratista la base de datos de invitados/as al evento de bienvenida para el envió de la convocatoria y la gestión de confirmaciones.

Basquetour ha realizado la reserva del espacio con el siguiente timing **provisional**, según la experiencia de ediciones anteriores:

Lunes 10 noviembre 2025

08:00 – 15:00: Montaje 16:00 17:30: Ensayos y últimos preparativos 18:30: Llegada de invitados/as 19:00-20:00: Bienvenida autoridades. Presentación del destino 20:00- 21:00: Momento gastronómico 21:00: Fin y regreso al hotel 21:00-23:00: Desmontaje* **a consensuar con Tabakalera*

Los **servicios contratados** por Basquetour en la sala Prisma-terraza de Tabakalera están disponibles en el **ANEXO I.**

La empresa contratista deberá coordinar y gestionar los siguientes servicios para la celebración del evento WELCOME:

<u>Adaptación del espacio al evento</u>

- Adaptar el espacio asignado por Basquetour como lugar de realización del acto de presentación y el posterior momento gastronómico, con una asistencia prevista de 100 personas.

- Los montajes y adaptaciones necesarias se realizarán el mismo día de celebración del acto. Todos los elementos utilizados deberán recogerse inmediatamente tras la finalización del mismo o a primera hora del día siguiente, según las condiciones del espacio contratado.
- En su caso, alquiler de mesas de apoyo y mesas de coctel para el momento gastronómico.
- Paragüeros y sistema de enfundado de paraguas en caso de que la climatología lo requiera.

Escenografía y necesidades técnicas

- Ambientación y decoración del espacio.
- Enmoquetado del escenario
- Acceso al escenario mediante peldaños y/o rampa que cumpla las normas de accesibilidad.
- Atril
- Sistema de sonido, microfonía e iluminación según necesidades.
- Distribuidor de prensa
- Propuesta de escaleta y guion del acto en base a la presentación de destino, que será supervisada por Basquetour
- Señalización si fuera necesaria

Maestro/a de ceremonias

- Presentador/a nativo/a de lengua inglesa. Será necesario contar con un/a **maestro/a de ceremonias nativo/a** de lengua inglesa, quién explicará en detalle la presentación, y dará paso a las intervenciones institucionales. Para poder transmitir cómo es Euskadi, nuestra cultura y costumbres de una manera natural y veraz, el maestro/a de ceremonias deberá residir en

Euskadi desde hace al menos 15 años.

Actuaciones

- Actuación de danzas vascas. El evento contará con alguna **actuación** que represente nuestro arte cultura, tipo danza tradicional "aurresku" o similar.
- Ambientación musical durante el cocktail. El equipo de sonido para el grupo musical no está incluido en la contratación del espacio.

Personal auxiliar

La empresa adjudicataria será responsable de contratar el **personal auxiliar** preciso para cubrir todas las necesidades del evento:

- Recepción de invitados/as. Al menos 2 personas durante la llegada de los asistentes, con listados o app para el control y gestión de invitados/as (1 hora)
- Al menos 2 personas para el servicio de guardarropa durante la llegada (1 hora)
- Al menos una persona en sala
- Tras la llegada de todos/as los/as invitados/as permanecerán al menos 2 personas para el guardarropa de salida.
- El número de personal auxiliar podrá variar en función del número final de confirmaciones. La empresa adjudicataria hará un planteamiento final a Basquetour que será aprobado 2 días antes del evento
- El personal auxiliar podrá atender a los/as asistentes en euskera y castellano.
- El idioma oficial del evento es el inglés. Todo el personal de atención a los invitados, deberá hablar inglés. Dado que además acudirá el sector turístico vasco, al menos la mitad del personal, deberá además de inglés, hablar y entender euskara. Para ello la contratista deberá garantizar a Basquetour el uso de los dos idiomas durante la ejecución del servicio.

Momento gastronómico

Tras la presentación del destino y la bienvenida institucional, tendrá lugar un momento gastronómico para mostrar a los asistentes la gastronomía vasca.

- La propuesta será para un número de 100 personas.
- El servicio se ofrecerá en formato "de pie", pudiendo en todo caso, disponer de algunos asientos para descanso de personas con movilidad reducida o descanso general de los/as asistentes (mínimo 20 asientos tipo taburete, sillas…, acordes a la decoración general del espacio).
- La contratista deberá realizar y presentar una propuesta gastronómica en colaboración con la empresa de catering, coordinarla y gestionarla.
- El formato del coctel está abierto a planteamientos novedosos tanto en la elaboración y presentación, pudiendo abarcar uno o varios formatos, tales como: solo cóctel, rincones gastronómicos, fusión de coctel y rincones gastronómicos, incluir showcooking, etc.
- El estilo de la propuesta también está abierto, pudiendo tener un carácter tradicional, innovador o una fusión de ambos.

Será necesario cumplir los valores de Euskadi Gastronomika e indicaciones recogidas en el **ANEXO III** sobre Gastronomía y Vinos.

La contratista enviará a Basquetour propuestas de **todos los servicios** a contratar para su visto bueno y validación. En el caso de ser necesario la contratista presentará a Basquetour **hasta 3 opciones de propuestas**.

2. WORKSHOP

Descripción general y necesidades del evento

Lugar: Estadio San Mamés. Zona NORTE.
Dirección: P.º Rafael Moreno "Pitxitxi", s/n, Basurto-Zorroza, 48013 Bilbao
Fecha: viernes 14 de noviembre de 2025
Horario estimado: de 09:00 a 14:00
Aforo: 250 personas (50 touroperadores, autoridades, sector turístico vasco)

San Mamés cuenta con 3 proveedores en exclusiva para ofrecer los servicios de medios audiovisuales, catering y personal de acceso del recinto.

El **objetivo** de este evento consiste en un encuentro de comercialización B2B con el sector turístico vasco. Después de conocer in situ el destino, a través de los famtrips organizados simultáneamente y por temáticas durante toda la semana, los operadores podrán establecen contactos y acuerdos comerciales con las empresas vascas que ofertan sus servicios en el destino. Es el evento de comercialización B2B más importante de Euskadi.

Basquetour ha realizado la reserva del espacio con el siguiente timing **provisional**, según la experiencia de ediciones anteriores:

Viernes 14 de noviembre 2025

08:45-09:00: Llegada de asistentes. Acreditación
09:15-09:30: Explicación dinámica del workshop + actividad

09:30-11:00 Worskshop: citas 1to1 (turnos 7 minutos)
11:00-11:30 Descanso
11:30-13:00 Workshop: citas 1to1 (turnos 7 minutos)
13:00-14:00 Coctail de despedida. Presencia autoridades

Los horarios de montaje y desmontaje se confirmarán con el espacio, si bien la previsión inicial es:
Montaje: jueves 13
Desmontaje: viernes 14 al finalizar el evento.

Los servicios contratados por Basquetour son:

Espacio y personal de acceso

Día 13: montaje sala
Día 14: alquiler sala Norte
Mobiliario: 50 mesas tamaño 1,82m x 0,76m con mantel negro
Mostradores de acreditación y puntos de información
Sillas workshop
Guardarropa 250 personas
Personal de acceso puerta 22
Personal para control de accesos J/C
Personal para control de sala y grada J/C
50 entradas de acceso libre al Museo para los touroperadores invitados.

Medios técnicos

SALA NORTE 14-NOVIEMBRE 9:00 A 15:00

MATERIAL

Tarima 2x1 enmoquetada en 2,00x2,00 a 0,40

Mesa Digital MIDAS M-32R 16 MICRO-IN, 8 OUT-XLR

Sistema inalámbrico UHF SHURE SLX4EL4 diadema mar

Sistema inalámbrico UHF SHURE SLX4EL4 con mano

Atril Metacrilato

Micrófono flexo SHURE MX-412 atril

PC portátil 17", w, i7, (AUDIO)

Mesa escalador ROLAND V-8HD

8x IN HDMI, 3x OUTPUT HDMI, 2x PIP

PC portátil 17", w, i7, office

Mac Book Pro 13, i5 3,1 Ghz 8 Gb SSD 128 Gb

MILLUMIN

Recorte 600 wt. STRAND 25/50

Mesa iluminación 6 canales

Personal Técnico

La información relativa a los **servicios contratados** por Basquetour en la sala Norte de San Mamés están disponibles en el **ANEXO II.**

La empresa contratista deberá coordinar y gestionar los siguientes servicios para la celebración del evento WORKSHOP:

Herramienta de gestión

Basquetour pondrá a disposición de la empresa contratista una **herramienta específica de gestión de reuniones on line,** utilizada en ediciones anteriores y ya conocida por el sector turístico vasco. El coste del uso de la herramienta será asumido por Basquetour.

Para el correcto uso de la plataforma se contará con un soporte técnico específico de la misma, previamente y durante la celebración del Workshop.

Dicha plataforma consta de:

- Configuración front (área visible de la web)
- Configuración backend (área del admin)
- Inserción de contenidos BBDD contenido relativo al evento (1 idioma inglés)
- Creación de usuarios de zoom para reuniones (100 simultáneas) + cuenta ZOOM (pro)
- Edición de correos automatizados
- Pruebas y comprobaciones de funcionamiento
- Creación de 3 video tutoriales para la sección de ayuda con la identidad con la gráfica del evento
- Grabación del off en inglés de 3 vídeos con locutor profesional en estudio
- Clase formación por zoom a la persona/s de inglés nativo que explicará el manejo de la herramienta a expositores internacionales
- Clase formación por zoom a las empresas nacionales (formato webinar)

La contratista deberá coordinarse con la empresa proveedora de la plataforma y el soporte técnico para:

- Entregar los contenidos necesarios en el idioma del evento en tiempo y fecha requeridos para poder realizarse según la fecha marcada el inicio del evento en la plataforma
- La contratista designará un interlocutor técnico para realizar las gestiones necesarias con el proveedor de la plataforma, al que se le explicará todo el funcionamiento del dashboard de la misma.
- La contratista será la interlocutora entre el proveedor de la plataforma y Basquetour.
- La contratista impulsará y supervisará la celebración de reuniones a través del sistema de citas que proporciona la herramienta.

Dinámica del workshop

La contratista deberá presentar en las reuniones iniciales con Basquetour, un planteamiento de dinamización, información y señalización del workshop. La propuesta deberá tener en cuenta:

- De cara a la dinámica del workshop, que serán los operadores invitados quienes permanezcan sentados y será el sector turístico vasco quién se mueva.
- El movimiento y los flujos de personas por el espacio, teniendo en cuenta el mobiliario dispuesto para el evento para las reuniones, sets de café, mostradores de acreditación e información, mobiliario para el almuerzo, así como todos los elementos necesarios para su desarrollo.
- Un sistema de acreditación ágil y eficaz
- Un sistema de información claro y conciso sobre los tiempos, horarios, espacios, cambio de turno, etc.
- Un sistema ágil de consulta de citas
- Un mapa de ubicación de las mesas y de localización de los agentes claro, que sirva de consulta en todo momento por parte de los/las asistentes.

- Pantallas y medios audiovisuales a utilizar
- La propuesta deberá incluir una actividad o dinámica especial antes de comenzar el workshop que sirva de bienvenida al evento de comercialización y que estimule el networking.

Mobiliario

- Mostradores y sistema de acreditación que faciliten el acceso rápido al espacio
- Puntos de información repartidos por el espacio para la consulta de agenda, horarios, etc… durante la celebración del workshop, por parte de los/as asistentes
- Corners de café permanente, repartidos de forma estratégica por el espacio
- Espacios para reuniones improvisadas, zonas de trabajo y de networking
- Los mostradores de acreditación y los puntos informativos deberán estar atendidos durante la duración completa el evento.
- Para los mostradores de información y acreditación se utilizará el mobiliario disponible en el espacio.

La contratista deberá tener en cuenta la planificación de reuniones para contemplar la llegada escalonada de agentes a las reuniones y el personal necesario para los mostradores de acreditación y puntos de información.

Adaptación del espacio al evento

- Adaptar el espacio asignado por Basquetour como lugar de realización del workshop y el posterior momento gastronómico.
- La asistencia prevista total es de 250 personas. Este aforo de 250 personas no es continuo, si no que se refiere al cómputo global durante toda la duración del workshop.

- Los montajes y adaptaciones necesarias se realizarán el día previo a la celebración del evento. Todos los elementos utilizados deberán recogerse inmediatamente tras la finalización del mismo, según las condiciones del espacio contratado.
- Paragüeros y sistema de enfundado de paraguas en caso de que la climatología lo requiera.

Maestro/a de ceremonias

- Presentador/a nativo/a de lengua inglesa. Será necesario contar con un/a **maestro/a de ceremonias nativo/a** de lengua inglesa, quién explicará en detalle la presentación, y dará paso a las intervenciones institucionales. Para poder transmitir cómo es Euskadi, nuestra cultura y costumbres de una manera natural y veraz, el maestro/a de ceremonias deberá residir en Euskadi desde hace al menos 15 años.

Personal auxiliar

- La empresa adjudicataria será responsable de contratar el personal auxiliar preciso para cubrir todas las necesidades del evento. San Mamés cuenta con un **proveedor en exclusiva** para ofrecer el servicio de acceso al recinto. Si bien, para el resto de funciones, la empresa contratista podrá subcontratar el servicio con otra empresa de azafatas.
- El idioma oficial del evento es el inglés. Todo el personal de atención a los invitados, deberá hablar inglés. Dado que además acudirá el sector turístico vasco, al menos la mitad del personal, deberá además de inglés, hablar y entender euskara.
- Recepción de invitados/as. Al menos 2 personas durante la llegada de los asistentes, con listados o app para el control y gestión de invitados/as (1 hora)

- Al menos 2 personas para el servicio de guardarropa durante la llegada (1 hora)
- Mostrador de información y citas. Permanecerán al menos 4 personas.

El evento finalizará con la proyección de un video recopilatorio de los mejores momentos del MEET al finalizar el workshop. Este video será desarrollado por la empresa contratista adjudicataria del lote 3 "Comunicación".

Momentos gastronómicos

San Mamés tiene contrato de exclusividad con la empresa de catering Sodexo, por lo que los servicios de catering se deberán gestionar con ellos. Durante la celebración del workshop será necesario 3 servicios diferentes:

1-**Servicio permanente de café**, infusiones, zumo natural y agua durante la duración del workshop, distribuido en dos zonas del espacio. Se plantea un servicio fijo para 125 personas durante 5 horas.

2-**Pausa café**: para 125 personas.

- Café e infusiones variadas
- Zumos naturales y agua
- Fruta variada
- Surtido de repostería y confitería
- Surtido de opciones saladas

3-**Coctel de despedida**: para 125 personas

- El formato será tipo coctel con rincones gourmet con representación de nuestra gastronomía y bebidas.

Será necesario cumplir para los 3 servicios, los valores de Euskadi Gastronomika e indicaciones recogidas en el **ANEXO III** sobre Gastronomía y Vinos.

5.- SECRETARIA TÉCNICA

- ✓ Planificación y coordinación general de los eventos.
- ✓ Se realizarán reuniones periódicas de seguimiento con Basquetour.
- ✓ Las reuniones podrán ser telemáticas si bien, las reuniones de arranque del evento serán de carácter presencial.
- ✓ Selección, contratación y gestión de proveedores: El organizador deberá buscar las mejores opciones de proveedores de los servicios precisados. Será su responsabilidad la contratación y coordinación con los mismos, así como la gestión de pagos y facturación con los proveedores de servicios contratados.
- ✓ Gestión de invitados/as y RSVP: Es importante gestionar la lista de invitados/as, y hacer seguimiento de las confirmaciones de asistencia. La contratista enviará a Basquetour la actualización de asistentes con la frecuencia acordada en la primera reunión de planificación.
- ✓ Servicio de atención telefónica bilingüe desde el momento del envío de "save the date" hasta el día de celebración del acto.
- ✓ Atención in situ durante los eventos: la contratista deberá supervisar el montaje y desmontaje de todos los elementos de los eventos, atender a los proveedores y supervisar el evento en todas sus fases, asegurándose de que todo se lleve a cabo según lo planificado.
- ✓ El organizador elaborará una escaleta técnica que recoja toda la información necesaria para conocimiento de todo el equipo técnico y todos los participantes en los eventos.

- ✓ El organizador realizará un ensayo general dos horas antes del inicio de los eventos, siguiendo la escaleta y el guion ya aprobados por Basquetour, donde se supervisarán tanto la escenografía como las pruebas de sonido, entrada de videos, textos y otros aspectos necesarios para una correcta puesta en escena.
- ✓ El organizador deberá asegurarse de que la presentación del evento se lleve a cabo de manera fluida y organizada.
- ✓ Gestión de imprevistos: El organizador debe estar preparado para resolver cualquier imprevisto que pueda surgir durante el evento y garantizar su éxito.
- ✓ Dotar a su personal de todas las medidas de seguridad necesarias, obligándose a cumplir con toda la legislación vigente de Seguridad e Higiene en el trabajo, Prevención de Riesgos Laborales y normativa complementaria.
- ✓ Agradecimiento y encuesta de satisfacción: la contratista enviará dos días después del evento, un email de agradecimiento y una breve encuesta de valoración del evento a los/as asistentes. Las preguntas serán consensuadas con Basquetour.
- ✓ Evaluación y memoria final con los principales hitos del evento en el plazo de dos semanas tras finalizar el evento. La memoria incluirá el listado definitivo de asistentes y un resumen con los resultados de la encuesta de valoración, junto con una propuesta de recomendaciones y mejoras para futuras ediciones.

Para la prestación del servicio es imprescindible que la empresa contratista disponga del siguiente **personal** con el objeto de garantizar la ejecución efectiva del evento, y siempre sujeto a las necesidades que se requieran en base a la complejidad del evento diseñado:

- **Coordinador/a general** de los eventos encargado/a tanto del proceso de definición del evento, ejecución y cierre de la acción. Esta persona será la interlocutora con Basquetour y coordinará las tareas a realizar, así como a su equipo de trabajo.

- Un **equipo de trabajo** de al menos 2 personas que realicen las siguientes funciones junto con el/la coordinador/a general del evento:
  - Atención de asistentes y hospitality
  - Producción durante el evento
  - Supervisión del contenido "gastronómico" del evento
  - Coordinación de todo el personal auxiliar tanto de atención de asistentes como técnicos audiovisuales y resto de proveedores
  - Resolución de imprevistos
  - Supervisión protocolo y atención a medios de comunicación

Las tres personas deberán tener capacidades para escribir y hablar en inglés. Además, al menos 1 persona del equipo será bilingüe euskera – castellano, para comunicarse con nuestro sector turístico invitado a los eventos.

6.- IGUALDAD, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

La empresa contratista tendrá en cuenta a la hora de subcontratar todo el personal y proveedores implicados en el evento, la igualdad, la inclusión y la diversidad, con especial vigilancia sobre el personal de atención durante la celebración del evento.

En el trabajo realizado, se tendrán en cuenta las obligaciones de Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres, especialmente los artículos referidos al uso inclusivo del lenguaje y las imágenes en cualquier tipo de soporte y la eliminación de roles y estereotipos en función del sexo, según los cuales se asigna a las mujeres la responsabilidad del ámbito de lo doméstico y a los hombres la del ámbito público.

7.- CRITERIOS AMBIENTALES EVENTOS

La empresa contratista y las empresas subcontratadas por aquella, considerarán en todas las etapas de la organización, desarrollo y conclusión del evento las condiciones ambientales, con el objetivo de reducir el impacto ambiental derivado del evento mediante la reducción del consumo de energía y agua, la generación de residuos y otros impactos relacionados con la fabricación de los productos consumidos durante el evento.

La **empresa de catering** será responsable de clasificar correctamente los residuos generados durante el evento, así como el tratamiento posterior priorizando su reutilización y reciclaje.

La contratista informará a Basquetour previo a la celebración del evento, sobre la gestión del posible excedente de comida, comprometiéndose a buscar la mejor opción para evitar el desperdicio de alimentos en buen estado. Podrán realizar propuestas para esta gestión.

Con respecto a los criterios ambientales a tener en cuenta, se tendrá en cuenta lo dispuesto en esta materia en la normativa vigente y en los pliegos de este contrato. Se hace al respecto especial mención a lo dispuesto

en la Instrucción 1/2023, de 7 de marzo de 2023, sobre la incorporación de cláusulas ambientales en la compra y contratación de la administración general, institucional y demás entidades integrantes del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

ANEXO 1: CONDICIONES Y SERVICIOS TABAKALERA

TABAKALERA

AURREKONTUA / PRESUPUESTO

BASQUETOUR

Basquetour
IFZ/NIF: A95444501
C/ Alameda Urquijo, 36 5º
Bilbo

CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORANEA
IFZ/NIF A20762233
Andre zigarroglleen plaza, 1 20002
Donostia Gipuzkoa

ZERBITZUEN XEHETASUNA / DETALLE DE SERVICIOS

09/11/25	**Prisma** (montaje)	08:00 21:00	1
09/11/25	100 Silla rígida		100
09/11/25	12 Tarima escenario		12
09/11/25	3 Técnico montaje	13:00 16:00	9
09/11/25	1 Responsable de montaje	13:00 16:00	3
10/11/25	**Prisma** (evento)	08:00 23:30	1
10/11/25	100 Silla rígida		100
10/11/25	12 Tarima escenario		12
10/11/25	2 Personal sala	18:00 22:00	8
10/11/25	1 Personal sala	10:00 18:00	8
10/11/25	1 Personal de limpieza	18:00 21:30	3,5
10/11/25	1 Disguise		1
10/11/25	8 Lámpara Q8		8
10/11/25	2 Motores		2
10/11/25	1 Pantalla led 4,5 x 2,5m		1
10/11/25	1 Rack microfonía inalámbrica		1
10/11/25	1 Mesa iluminación		1
10/11/25	4 Foco Robe wash 600		4
10/11/25	1 Sonorización		1
10/11/25	1 Totem digital		1
10/11/25	4 Estructura Truss 3 metros		4
10/11/25	4 Técnico Audiovisual	22:00 01:00	12
10/11/25	4 Técnico Audiovisual	18:00 22:00	16
10/11/25	4 Técnico Audiovisual	15:00 18:00	12
10/11/25	4 Técnico Audiovisual	08:00 14:00	24
11/11/25	**Prisma** (desmontaje)	08:00 10:00	1
11/11/25	3 Técnico desmontaje	08:00 10:00	6

ANEXO II: CONCIDIONES Y SERVICIOS SAN MAMÉS

Bezeroa Cliente	BASQUETOUR, S.A.	**Aurrekontu data** Fecha de presupuesto	20/06/2025
Ekitaldia Evento	MEET BASQUE COUNTRY	**Aurrekontu zenbakia** Número de presupuesto	00001770
Ekitaldi data Fecha de evento	14/11/2025		

Azalpena Descripción	**Prezioa** Precio	**Kopurua** Cantidad	**Zenbatekoa** Importe
ALQUILER ESPACIOS			
13/11/2025 Sala Norte (Montaje) de 14:00 a 20:00			1
14/11/2025 Sala Norte (Jornada completa) de 08:00 a 17:00			1
SERVICIOS TÉCNICOS Y AUDIOVISUALES			
Servicios Técnicos y audiovisuales			1
SERVICIOS ADICIONALES			
14/11/2025			
Alquiler de mobiliario- 50 mesas 1,82m x 0,76m con mantel negro			50
Guardarropa 250 pax			2
Personal para Acceso por puerta 22			1
Personal para control de accesos J/C			2
Personal para control de sala y grada J/C			2
Visita Museo + Tour (50 touroperadores invitados)			50

extremiana audiovisuales

Polígono Ugaldeguren III, P.26-1
48170 Zamudio
Tel: 94-421 04 16
www.extremiana.com

PRESUPUESTO		
Número	**Fecha**	**Cliente**
517	17-06-2025	1601

Fecha Evento: 14-NOVIEMBRE-2025
Lugar: Sala Norte
Evento: Basquetour
Día montaje: 13-11-2025

ATHLETIC CLUB

ALDA. MAZARREDO, 23

48009 BILBAO (BIZKAIA)
Tfno.: 94 424 08 77

Cant.	Descripción	Dias
	SALA NORTE 14-NOVIEMBRE 9:00 A 15:00	
	MATERIAL	
2,00	Tarima 2x1 enmoquetada en 2,00x2,00 a 0,40	1
1,00	Mesa Digital MIDAS M-32R 16 MICRO-IN, 8 OUT-XLR	1
1,00	Sistema inalámbrico UHF SHURE SLX4EL4 diadema mar	1
1,00	Sistema inalámbrico UHF SHURE SLX4EL4 con mano	1
1,00	Atril Metacrilato	1
2,00	Micrófono flexo SHURE MX-412 atril	1
1,00	PC portátil 17", w, i7, (AUDIO)	1
1,00	Mesa escalador ROLAND V-8HD	1
	8x IN HDMI, 3x OUTPUT HDMI, 2x PIP	
1,00	PC portátil 17", w, i7, office	1
1,00	Mac Book Pro 13, i5 3,1 Ghz 8 Gb SSD 128 Gb	1
	MILLUMIN	
2,00	Recorte 600 wt. STRAND 25/50	1
1,00	Mesa iluminación 6 canales	1
	.	
	PERSONAL TECNICO	
2,00	Personal Técnico	

ANEXO III: GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE MOMENTOS GASTRONÓMICOS

1. CONTEXTUALIZACIÓN. CARTA DE VALORES EUSKADI GASTRONOMIKA

Este anexo pretende ser una guía esencial para la organización de momentos gastronómicos en cualquier tipología de evento. Todos los eventos impulsados por Basquetour, y aquellos que deseen alinearse con la excelencia gastronómica vasca, deberán seguir las indicaciones y los valores recogidos en este documento. Nuestro fin último es salvaguardar y proyectar el patrimonio y la cultura gastronómica vasca, adaptando siempre las propuestas a la esencia de cada encuentro.

La guía aborda la gastronomía en su esencia: desde la selección de productos alimenticios y bebidas, hasta la puesta en escena y el personal de atención.

Carta de Valores Euskadi Gastronomika

La Carta de Valores de Euskadi Gastronomika, red profesional impulsada por el Departamento de Comercio, Consumo y Turismo del Gobierno Vasco, es el pilar sobre el que se asienta este anexo, y articula los principios que deben guiar nuestra actuación:

- **Autenticidad y Origen:** Priorizar el producto local, de temporada y de cercanía, valorando el origen y la tradición vasca.
- **Calidad y Excelencia:** Garantizar la máxima calidad en cada ingrediente y en cada elaboración.
- **Sostenibilidad y Respeto:** Promover prácticas respetuosas con el medio ambiente, el producto y los productores, fomentando la economía circular.
- **Innovación y Creatividad:** Impulsar propuestas que, sin perder la esencia, aporten originalidad y una experiencia diferencial.

- **Inclusión y Accesibilidad:** Asegurar que la experiencia gastronómica sea accesible para todos, considerando dietas especiales y necesidades específicas.

- **Profesionalidad y Hospitalidad:** Ofrecer un servicio impecable y una atención cálida, que refleje la reconocida hospitalidad vasca.

Estos valores no son meras palabras; son el compromiso que asumimos para que la gastronomía vasca siga siendo reconocida y admirada en el mundo entero, perpetuándose como una de las señas de identidad más potentes de nuestra cultura.
Carta de valores: https://euskadigastronomika.eus/es/folletos

2. PRODUCTOS

Las propuestas gastronómicas deberán tener en cuenta los siguientes **criterios generales:**

- Ser representativas de la gastronomía vasca.
- Mostrar la tradición y la vanguardia de la cocina vasca.
- Puesta en valor de los productos y productores locales: Priorizaremos siempre los productos autóctonos y de temporada. Esto no solo garantiza frescura y sabor, sino que también apoya a nuestros productores locales y reduce la huella de carbono.

- Variedad y calidad de productos.
- Priorización de proveedores integrantes de la red Euskadi Gastronomika.

Y los siguientes **criterios particulares:**

El menú

- Denominaciones de Origen y Calidad: Se recomienda el uso de productos con Denominación de Origen Protegida (DOP), Indicación Geográfica Protegida (IGP) u otras etiquetas de calidad reconocidas en Euskadi (ej. Eusko Label). Toda la información disponible en:

- https://euskolabel.hazi.eus/es/nuestros-productos/
- https://euskolabel.hazi.eus/es/otros-distintivos-de-calidad/

- Si el formato de la propuesta es tipo cóctel, el menú incluirá pases salados y pases dulces.
- Si el formato de la propuesta incluye fusión de cóctel o con otros formatos, se podrá sustituir alguno de los pases del cóctel por productos a degustar en rincones u otras propuestas.
- El menú completo deberá ser equilibrado y equivalente en cantidad, a una comida o cena.

Los pintxos

Si la propuesta incluye degustación de pintxos, se ofrecerá una variedad de pintxos tradicionales, representativos de la gastronomía vasca. Además, se podrán ofrecer opciones de pintxos más vanguardistas y servidos de maneras más innovadora.

La bodega

- Todas las bebidas ofrecidas tendrán que estar elaboradas en Euskadi, priorizando, siempre que sea posible, proveedores integrantes en la red Euskadi Gastronomika.
- No se aceptarán otras denominaciones y productos representativos de otros destinos y/o procedencias, salvo en eventos conjuntos con otros destinos o con una casuística especial.

La propuesta gastronómica **tendrá representación de:**

- Al menos una referencia de vino tinto, y en la medida de lo posible, según la envergadura y tipo de evento, una referencia de vino blanco de Rioja Alavesa (D.O.Ca. Rioja – subzona Rioja Alavesa).
- Al menos un txakoli de las 3 denominaciones de origen: Arabako txakolina, Bizkaiko Txakolina y Getariako Txakolina. Y en la medida de lo posible, según la envergadura y tipo de evento, representación de las 3 denominaciones.
- Al menos una sidra con D.O. Euskal Sagardoa.
- Cervezas Euskal Garagardoa - Basque Beer.

- En el caso de ofrecerse cócteles deberán ser elaborados con bebidas vascas, poniendo de esta manera en valor las bebidas autóctonas.
- El formato para el agua será cristal, embotellada en Euskadi o filtrada servida en recipientes de cristal.
- No se ofrecerán de forma visible refrescos azucarados. Se podrán servir en su lugar zumos elaborados en Euskadi y/o kombutxas naturales. Los zumos serán naturales.

Cafés e infusiones

- Se pondrá en valor el café tostado artesanalmente en Euskadi.
- Se pondrá en valor la figura del barista en la medida de las posibilidades del evento.

Panadería

- Se contará con obradores locales y/o panaderías gourmet y se servirán productos de calidad y productos variados.
- Se pondrá en valor el papel de los obradores de pan artesanos.

Repostería y confitería

- No se servirá bollería industrial.
- Se contará con repostería de establecimientos locales.
- En la medida de lo posible habrá variedad de dulces representativos de los 3 territorios y/o localidades con dulces significativos.
- Se ofrecerán opciones sin azúcar y sin gluten.
- Se tendrán en cuenta empresas con filosofías como Bean to Bar Chocolate.
- En la medida de lo posible se trabajará con empresas y/o proveedores de la red Euskadi Gastronomika

3. DIETAS ESPECIALES. ALERGIAS E INTOLERANCIAS.

La seguridad y el bienestar de los asistentes son prioritarios.

Información Clara y Visible:

- Las minutas deberán especificar y señalizar los platos y/o productos aptos para estas dietas especiales, así como ingredientes con mayor frecuencia de alergias y/o intolerancias.
- En el caso de que la propuesta gastronómica sea en formato cóctel solo será necesario la señalización y explicación en las minutas, dado que este formato dificulta la identificación de personas alérgicas y/o con dietas especiales. La responsabilidad recaerá en los propios asistentes.

Opciones Específicas:

- Ofrecer siempre opciones para vegetarianos, veganos, celíacos, intolerantes a la lactosa y otras dietas especiales.
- En el caso de que la propuesta gastronómica incluya rincones gastronómicos, se dispondrá un puesto específico libre de gluten y otro específico con opciones veganas. Estos puestos estarán perfectamente señalizados e identificados, con minutas explicativas de los platos ofrecidos con sus ingredientes.

Formación del Personal:

- El personal de sala debe estar capacitado para responder a preguntas sobre alérgenos y asesorar a los asistentes.

4. LA VAJILLA

La vajilla y la cubertería son parte integral de la experiencia visual y táctil.

- **Adecuación al Servicio:** Utilizar vajilla y cubertería ad hoc para cada tipo de servicio y alimento.
- **Calidad y Diseño:** Optar por materiales de calidad y diseños que realcen la presentación de los platos y el ambiente del evento.
- **Sostenibilidad:** Considerar opciones de vajilla reutilizable o compostable cuando sea apropiado, minimizando la utilización de plásticos de un solo uso.

5. PERSONAL DE ATENCIÓN Y PERSONAL DE SALA

En cuanto al servicio:

- El número de camareros/as será el necesario para ofrecer un servicio ágil.
- Se contará con personal profesional.
- La mitad del personal será bilingüe euskara-castellano y tendrá capacidad para relacionarse con los asistentes en los dos idiomas indistintamente.
- Asimismo, en eventos con proyección internacional se contará con personal de sala con conocimientos de inglés para poder comunicarse con los asistentes.

El personal de sala deberá:

- Conocer los productos típicos ofrecidos, su procedencia o sello de calidad.
- Tener la capacidad de explicar los platos y/o productos que se ofrezcan.
- Estar informado de las peculiaridades sobre las dietas especiales para celiacos y vegetarianos.
- El personal irá uniformado adecuadamente y acorde al evento.
- Se prestará especial atención a la educación, las maneras y el trato exquisito hacia cada uno/a de los/las asistentes, lo que significa ofrecer una atención impecable y personalizada a **todos/as los /as asistentes, con independencia de su género, raza, orientación sexual, religión, origen étnico, edad, discapacidad o cualquier otra característica personal**. La excelencia en el servicio se basa en el respeto mutuo y la consideración hacia la diversidad que enriquece cualquier encuentro.

6. EMPRESAS DE CATERING: SOCIOS ESTRATÉGICOS

La elección del catering es una decisión clave para el éxito del momento gastronómico.

- **Homologación y certificaciones:** Priorizar caterings con certificaciones de calidad y seguridad alimentaria, y que demuestren un compromiso con la sostenibilidad.

- **Experiencia en gastronomía vasca:** Seleccionar empresas con probada experiencia y conocimiento en la elaboración y presentación de platos de la cocina vasca.

- **Flexibilidad y adaptación:** Capacidad del catering para adaptarse a las necesidades específicas del evento, incluyendo dietas especiales y cambios de última hora.

- **Cumplimiento de la guía:** Es fundamental que el catering seleccionado se comprometa a cumplir con todas las directrices establecidas en esta guía.

7. COLABORACIONES: TEJIENDO REDES PARA LA EXCELENCIA

El trabajo en red y la colaboración con agentes clave del sector son esenciales para enriquecer nuestra oferta.

- **Asociaciones sectoriales:** Fomentar la colaboración con asociaciones de chefs, restauradores, productores y otras entidades relevantes del sector gastronómico vasco.

- **Productores locales:** Establecer relaciones directas y estables con agricultores, ganaderos y pescadores locales para asegurar la calidad y la trazabilidad de los productos.

- **Escuelas de hostelería:** Explorar sinergias con centros de formación en hostelería para la participación de jóvenes talentos y la promoción de la profesión.

- **Entidades sociales**: Fomentar la colaboración con entidades de iniciativa social, cuyo propósito sea la integrar en la sociedad a personas que están en situación o en riesgo de exclusión por diversas

circunstancias personales, académicas o sociales. Y que promuevan la cualificación profesional con valores y actitudes de responsabilidad y solidaridad, para que las personas sean soberanas y protagonistas activas, en sus propias vidas y en la sociedad.

8. PROMOCIÓN DE LA MARCA EUSKADI GASTRONOMIKA

En el marco de nuestro compromiso compartido por difundir la cultura gastronómica vasca, **solicitamos la colaboración activa de todos los organizadores** para incluir la marca Euskadi Gastronomika en los soportes comunicativos de sus eventos gastronómicos.

Con esta colaboración buscamos convertir cada evento en un escaparate de la excelencia gastronómica vasca. Cada cóctel, cada degustación y cada experiencia culinaria se transforma así en en el escenario idóneo para mostrar nuestra cultura, multiplicando el impacto y el prestigio de Euskadi como referente gastronómico a nivel internacional.

Basquetour facilita este proceso proporcionando todos los recursos visuales necesarios: logotipos en diferentes formatos, paletas cromáticas, directrices de uso y adaptaciones específicas para cada soporte comunicativo en su versión on y off line.

9. EVENTOS SOSTENIBLES

De acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, un **evento sostenible** es aquel que ha sido diseñado, organizado y llevado a cabo minimizando los potenciales impactos negativos sobre el medio ambiente y dejando un legado positivo para las entidades organizadoras y para los agentes involucrados.

En todas las etapas de la organización, desarrollo y conclusión del evento se tendrán en consideración las condiciones ambientales, con el objetivo de reducir el impacto ambiental derivado del evento mediante la

reducción del consumo de energía y agua, la generación de residuos y otros impactos relacionados con la fabricación de los productos consumidos durante el evento.

La empresa de catering será responsable de clasificar correctamente los residuos generados durante el evento, así como el tratamiento posterior priorizando su reutilización y reciclaje.
La empresa contratista informará a Basquetour previo a la celebración del evento, sobre la gestión del posible excedente de comida, comprometiéndose a buscar la mejor opción para evitar el desperdicio de alimentos en buen estado. Podrán realizar propuestas para esta gestión.
Con respecto a los criterios ambientales, se tendrá en cuenta lo dispuesto en esta materia en la normativa vigente. Se hace al respecto especial mención a lo dispuesto en la Instrucción 1/2023, de 7 de marzo de 2023, sobre la incorporación de cláusulas ambientales en la compra y contratación de la administración general, institucional y demás entidades integrantes del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Información adicional:
Con el fin de asegurar que estos eventos integren medidas ambientales en su diseño y organización, la sociedad pública **Ihobe**, sociedad pública de gestión ambiental del Gobierno Vasco, ha desarrollado **la metodología Erronka Garbia,** un procedimiento que permite minimizar los impactos negativos sobre el medio ambiente asociados a la celebración de los eventos.

La aplicación de esta metodología y su posterior reconocimiento con el certificado Erronka Garbia-Evento Sostenible tiene como objetivo concienciar a las personas asistentes al evento y a las entidades

organizadoras sobre la necesidad de mitigar los impactos negativos asociados al desarrollo de eventos multitudinarios.

El certificado Erronka Garbia de sostenibilidad ambiental de eventos está basado en una serie de principios fundamentales que deben tenerse en cuenta como orientación para las decisiones relacionadas con el diseño y planificación del evento, así como en la organización y el resto de etapas de su ciclo de vida.

Más información: https://www.ihobe.eus/erronka-garbia-evento-sostenible

10. IGUALDAD, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

La empresa contratista tendrá en cuenta a la hora de subcontratar todo el personal y proveedores implicados en el evento, la igualdad, la inclusión y la diversidad, con especial vigilancia sobre el personal de atención durante la celebración del evento.

En el trabajo realizado, se tendrán en cuenta las obligaciones de Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres, especialmente los artículos referidos al uso inclusivo del lenguaje y las imágenes en cualquier tipo de soporte y la eliminación de roles y estereotipos en función del sexo, según los cuales se asigna a las mujeres la responsabilidad del ámbito de lo doméstico y a los hombres la del ámbito público.