bilbao museoa

Arte Ederren Bilboko Museoa
Museo de Bellas Artes de Bilbao

Museo Plaza 2
48009 Bilbao
T +34 94 439 60 60
www.bilbaomuseoa.eus

Pliego de prescripciones técnicas

Concesión para la gestión y explotación de los servicios de hostelería de la Fundación del Museo de Bellas Artes de Bilbao – Arte Ederren Bilboko Museoa Fundazioa

Expediente: BBAAB 15/2025

1. Introducción

Desde su fundación en 1908 el Museo de Bellas Artes de Bilbao ha ido acometiendo diferentes planes de revitalización y reforma no solo en un plano arquitectónico, sino también en los ámbitos de actuación de la gestión y la museografía.

Actualmente, el Museo de Bellas Artes de Bilbao es uno de los más veteranos museos del Estado, con una trayectoria de 117 años y una colección que reúne más de 25.000 obras de arte.

En 2018, el museo planteó una estrategia de modernización y expansión de su capacidad de actuación con el fin de mostrarse, ante una audiencia creciente, como un actor más protagonista en el espacio singular de arte y cultura en los que se han convertido Euskadi, Bizkaia y Bilbao, en particular.

El proyecto de ampliación y reforma del museo persigue dotar al museo de espacios adicionales para extender la presentación de su gran colección, desarrollar, con la mayor ambición, sus programas de educación y difusión, proponer un programa de exposiciones y actividades de proyección internacional, ampliar las narrativas de ese programa hasta la contemporaneidad y, especialmente, poner en valor la contribución del arte creado por mujeres. Además, plantea una alternativa de expansión de los servicios de conservación e investigación. El proyecto debe resolver también la orientación urbana del museo, tratando de hacer nuevamente permeable la fachada del edificio antiguo, volviéndola a abrir a la plaza Euskadi, ofreciendo la nueva arquitectura un valor singular a la identidad de la institución. Además, los espacios donde recibir y acoger a visitantes, así como aquellos espacios y servicios que persiguen prolongar la visita, son también objeto de este ambicioso proyecto arquitectónico, así como de su estrategia.

Con estos propósitos de modernización y ampliación de sus infraestructuras, el museo está actualmente inmerso en un proceso de ampliación y remodelación de la mano de los arquitectos Norman Foster y Luis M.ª Uriarte. Es un proceso de cambio en el que nos preparamos para los nuevos escenarios que conformarán el renovado museo en los planos físico y conceptual, presencial y digital. Los ámbitos estratégicos de actuación de

esos nuevos escenarios giran no solo alrededor de la arquitectura, con Agravitas, el proyecto tractor y transformador, sino que, además y precisamente por ello, actúan también en la renovación de sus servicios con el objetivo de cumplir plenamente con su función pública, trabajando por ofrecer una mayor accesibilidad, prolongar el recuerdo de la visita al museo, incrementar la satisfacción del público y reforzar la imagen de la institución.

Para ello, se dotará de nuevos equipamientos, estructuras y servicios y desarrollará su capacidad de comercialización de productos y servicios a través de un nuevo modelo de gestión de la tienda, los servicios de restauración y el programa de cesión de espacios.

1.1. Antecedentes

1984-1997 La primera cafetería

El origen de los servicios comerciales en el museo arranca en la década de los ochenta cuando los nuevos criterios museográficos determinaron la necesidad de nuevas reformas que afectaron a la fisonomía original, como el progresivo cierre del porche, la construcción de un salón de actos o la habilitación de los sótanos del edificio para alojar servicios como la biblioteca, el Departamento de Educación, la librería o la cafetería.

Así, una cafetería ubicada en el sótano del edificio antiguo abría sus puertas en 1984, brindando al público un espacio de descanso en el que intercambiar ideas y reflexiones surgidas durante su experiencia en el museo.

Se optó por un modelo de autogestión, incluido el personal dedicado a la atención al público. Este espacio estuvo abierto hasta que en 1998 se inició un nuevo proyecto de revitalización del museo.

2000-2022 Nueva cafetería

En agosto de 2000, unos meses antes de finalizar las obras de reforma del nuevo proyecto arquitectónico y museográfico, se inauguraba un nuevo espacio comercial contemplado en el plan de necesidades que el arquitecto Luis M.ª Uriarte proponía a través de una actuación para mejorar la comunicación horizontal y vertical entre los dos edificios existentes (edificio antiguo y edificio contemporáneo) mediante un nexo y una nueva galería, liberando así una serie de espacios con el objetivo de reunir y optimizar los servicios de atención a la visita (recepción, cafetería, restaurante, tienda-librería, biblioteca, departamento didáctico y auditorio).

El espacio en el que se ubicaba la nueva cafetería ocupaba una superficie de 93,09 m2 en la zona de acceso al edificio contemporáneo, próxima al pasillo comunicante con la planta superior, limitando con la nueva tienda librería, el hall Chillida del museo, y contando con acceso directo desde el exterior. A ello se sumaba una terraza de 63.40 m2.

La principal novedad para este nuevo espacio fue su emplazamiento privilegiado dentro del parque de Doña Casilda Iturrizar, en un entorno rodeado de vegetación y libre de tráfico rodado, punto de unión entre los barrios de Abandoibarra y el Ensanche. Destacaba así su proximidad a otras instituciones como el Museo Guggenheim, Azkuna

Zentroa y Sala Rekalde, con las que se conforma un entorno dedicado a las artes y la cultura.
A su vez, se inauguraba el restaurante, situado en la planta superior del mismo edificio. Un espacio gastronómico que contaba con un enclave singular y único situado a la altura de la copa de los árboles con unas instalaciones de 132 m2.

Ambos negocios, entre 2000 y 2015, fueron explotados a través de una concesión de servicios, cambiando en ese momento el modelo de autogestión existente hasta la fecha.

En diciembre de 2015, el restaurante fue cerrado al público y el espacio fue utilizado, hasta el inicio de las obras de ampliación y reforma del proyecto Agravitas, como espacio polivalente para la celebración de eventos internos y externos.

A partir de 2016 el servicio de hostelería, se circunscribió a la cafetería del museo hasta su cierre, en 2022, con motivo de las obras de ampliación y reforma.

1.2. Marco estratégico y objetivos

En el marco de modernización y ampliación de sus infraestructuras el Museo de Bellas Artes de Bilbao persigue el aumento sustancial del espacio expositivo, nuevos espacios para el programa de actividades públicas (educación y difusión), así como nuevos espacios donde recibir y acoger a visitantes, prolongando la visita.

En este contexto, los proyectos ligados a los servicios comerciales del museo tienen un peso estratégico importante, en una doble vertiente: por una parte, se busca enriquecer la visita y, por otra, mejorar el grado de autofinanciación de la institución para el desarrollo de su actividad. No en vano, el Plan Estratégico 2019-2022, así como el Plan director 2023-2024, como prolongación del primero, identifican y resaltan su importancia estratégica:

- Ampliar los espacios dedicados a la atención al visitante, así como los servicios comerciales (tienda y cafetería).
- Dotarse de nuevos equipamientos, estructuras y servicios para facilitar la visita y enriquecer la experiencia, teniendo en cuenta el bienestar físico y sensitivo del público.
- El museo debe desarrollar su capacidad de comercialización de productos y servicios a través de un modelo que permita elevar significativamente los ingresos derivados de la tienda, los servicios de restauración y el programa de cesión de espacios.

Por ello, el proyecto para el nuevo servicio comercial de la cafetería del museo persigue los siguientes objetivos generales:

- Completar la experiencia vivida durante la visita al museo y ser un punto de atracción para visitantes.
- Dar a la propuesta gastronómica un protagonismo que lo convierta en un valor añadido del museo.
- Vincular los objetivos del museo, como la puesta en valor de su colección, su arquitectura, el apoyo a la cultura vasca, etc., al proyecto gastronómico.

- Atraer a nuevos públicos, nacionales e internacionales. Fomentar, además, en el público joven su interés por el museo, el arte y la cultura en general. Atraer, igualmente, a público externo a la visita del museo.
- Reforzar la imagen del museo y reflejar su identidad.
- Incrementar el nivel de autofinanciación a través de la obtención de beneficios que reinvertir en el desarrollo de la actividad museística. Este espacio gastronómico debe ser un negocio sólido, convirtiendo su oferta en algo más que una cafetería.

2. Objeto

Sobre la premisa de optar a la consecución de los principales objetivos expuestos en el punto anterior, la presente licitación tiene por objeto la concesión de servicios para la gestión, explotación y operación de los servicios de hostelería del Museo, incluyendo la prestación de servicios de restauración (desayunos, comidas, meriendas y bebidas) al público en general, y al visitante del Museo en particular, así como la posible prestación de servicios de catering para los eventos y actividades que el Museo o terceros organicen en sus instalaciones. El objetivo principal es ofrecer un servicio de alta calidad que complemente la experiencia cultural del Museo, cumpla con las expectativas de los/as usuarios/as y genere valor añadido para ambas partes.

3. Modelo "*all day café*"

3.1. Descripción del negocio

Las empresas licitadoras deberán presentar su oferta basándose en el concepto "all day" de cafetería, también llamada "all-day café".

Se trata de un modelo de negocio que se basa en ofrecer una experiencia gastronómica continua durante todo el día, adaptándose a distintas franjas horarias y necesidades del cliente. Algunas de las características clave de este modelo son:

- La versatilidad de su oferta que puede variar en los distintos momentos del día (desayuno, aperitivo, comida, merienda, cena, etc.)
- Ambiente flexible, que busca atraer a diferentes públicos
- Precios inclusivos, accesibles tanto para el público local, como para visitantes del Museo.

En un museo existe un flujo de público constante, recibiendo visitas durante todo el día: desde la mañana, hasta la tarde-noche, lo que hace que un café con una oferta adaptable a cada momento del día para dar satisfacción al público resulte una fórmula interesante.

La flexibilidad y adaptabilidad de los ambientes, así como de la propia oferta gastronómica, hace que este modelo enriquezca la experiencia de las y los visitantes del museo, ofreciendo un espacio cuidado, alineado con los valores del Museo, donde poder descansar, tomar algo o comer, extendiendo su estancia en el Museo.

Alineado con una de las misiones del Museo, como es ser punto de encuentro de cohesión social y cultural, un "*all-day café*", por su oferta adaptada, puede atraer a un

público diverso, favoreciendo la accesibilidad. Además, puede resultar atractivo no solo a las personas que visitan el Museo y deciden prolongar la experiencia, sino también a las personas del entorno. La cafetería debe seguir manteniéndose como punto de encuentro por su localización, contexto y enclave. De esta manera, el Museo se convierte en un centro vivo, consiguiendo extender su actividad a través de sus servicios más allá de los espacios dedicados a sus salas expositivas. Por todo lo anterior, se prevé el siguiente número de comensales:

- Interior cafetería: 69 comensales (sentados) siendo el aforo máximo legalmente permitido de 104 personas.
- Terraza: 64 comensales (sentados) en la terraza sur de la plaza Chillada; y, 12 comensales (sentados) sobre la pasarela oeste del edifico del museo (la ocupación de este último espacio sobre la pasarela está sujeta a posibles modificaciones una vez se reciban los informes de los organismos públicos pertinentes).

Por último, la flexibilidad que ofrece un “all-day café” podría permitir su apertura al público más allá del horario del museo, generando movimiento y vida en el espacio. Es un modelo de negocio versátil, que puede cubrir las necesidades del desayuno a la cena.

3.2. Conceptos clave

Se describen, a continuación, los requisitos y aspectos clave que las empresas licitadoras deberán desarrollar en su oferta técnica. Se valorará la originalidad, el estilo, la calidad, la sostenibilidad y la adaptabilidad de las propuestas a las necesidades recogidas en el presente pliego:

1. Definición de la oferta gastronómica

Las empresas licitadoras deberán presentar una propuesta gastronómica detallada y atractiva, que incluya los siguientes elementos:

a. Descripción conceptual de la propuesta culinaria, destacando su filosofía, tipo de cocina, estilo y enfoque (ej. saludable, local, internacional, etc.).

b. Presentación de cartas o menús tipo para diferentes momentos de consumo (desayunos, almuerzos, cenas si aplica, y bebidas). Cada carta debe incluir un listado de platos/productos. Además, deberá incluirse un boceto estilístico (*moodboard*) que ilustre la presentación estética de los platos y bebidas.

Las empresas licitadoras deberán indicar, en sus propuestas técnicas, si estarán o no en disposición de ofrecer cenas. Concretamente, deberán definir el horario de servicio de cenas y los días de la semana que estarán dispuestas a prestar este servicio. También deberán detallar brevemente, en el caso de que lo consideren oportuno, si existirá un menú específico para cenas, que demuestre una oferta diferenciada de la de almuerzos o "all day”. El museo valorará la conveniencia o no de aceptar esta propuesta (tanto en fase de oferta como durante la ejecución del contrato), atendiendo a su impacto económico y al impacto que este servicio podría tener sobre la imagen del Museo. No obstante, ofrecer o no servicio de cenas no será valorado como un criterio de adjudicación por parte del Museo.

c. Presentación de escandallo tipo para 2-3 platos representativos de la oferta (ej. plato principal, ensalada, postre) y 2-3 bebidas de consumo habitual (ej. café con leche, copa de vino, botella de agua). Estos escandallos deberán incluir tiempos de elaboración. La empresa licitadora deberá tener en cuenta la actual amplitud de hábitos (ej. vegano, vegetariano) y necesidades alimenticias especiales (ej. sin gluten, sin lactosa).

d. Descripción de la oferta específica y los formatos para el servicio de *take away* (para llevar).

e. Propuesta de vajilla, cristalería, cubertería y los materiales de empaquetado para el servicio *take away*, priorizando la sostenibilidad y la estética. También deberá presentarse una propuesta de vajilla, cristalería, cubertería y mantelería para el servicio ofrecido en el espacio de la cafetería y catering. Para ello deberán incluirse bocetos estilísticos (*moodboards*) que permitan al órgano de contratación entender la propuesta.

f. Relación de los principales proveedores previstos para las materias primas, indicando su enfoque en calidad, proximidad o sostenibilidad (ej. comercio justo).

g. Descripción de las medidas que adoptará contra el desperdicio alimentario.

h. En caso de que la propuesta gastronómica requiera una figura específica, se deberá identificar al chef o responsable culinario para el desarrollo y supervisión de la carta, incluyendo su perfil y experiencia.

i. Detalle de la maquinaria y equipamiento de cocina y sala que se considera esencial para la operación de la cafetería, incluyendo marcas y modelos si es relevante. A tener en cuenta lo dispuesto en relación con el Mobiliario en el apartado 5 del presente pliego.

2. Propuesta de aplicación de la marca de la cafetería y de comunicación

Las empresas licitadoras deberán desarrollar a partir de la marca que el Museo le proporcione una estrategia de comunicación efectiva que impulse el posicionamiento de la cafetería. Las empresas licitadoras interesadas podrán solicitar al Museo la marca elegida siguiendo el procedimiento establecido en la Carátula del expediente. En la propuesta se deberá incluir:

a. Una descripción concisa y atractiva del concepto de negocio propuesto para la cafetería; los valores que la marca de la cafetería representaría y cómo se alinearían con los valores de la empresa licitadora; qué hace única y especial a la propuesta de la licitadora en comparación con otras ofertas del mercado.

b. Inclusión de imágenes que sirvan de inspiración visual para el ambiente general y la atmósfera que se desea crear en la cafetería sin perder de vista el diseño interior llevado a cabo por el Museo tal y como se indica en el apartado 6.2. del presente pliego.

c. Descripción de los pilares de la estrategia de comunicación para atraer y fidelizar a la clientela (ej. redes sociales, marketing directo, comunicación interna, etc.).

d. Plan detallado para el lanzamiento de la cafetería, incluyendo: cómo se posicionará la marca en la mente de los/as usuarios/as; y una propuesta para una fiesta de inauguración o evento de apertura, incluyendo ideas de formato y actividades.

3. Operativa

Se requiere una descripción clara de cómo se organizará la operativa diaria de la cafetería, garantizando la eficiencia y la calidad del servicio. Se deberá detallar:

a. Descripción del modelo de servicio propuesto (ej. servicio de mesa completo, autoservicio/counter, modelos híbridos). Se valorará la posibilidad de integrar sistemas de pedidos o pagos a través de códigos QR u otras tecnologías para agilizar el servicio.

b. Presentación de un organigrama detallado de la plantilla propuesta para la cafetería, incluyendo, como mínimo, la descripción de cada puesto y sus principales responsabilidades junto con la propuesta de uniforme y el plan de formación.

c. Definición de un protocolo de comunicación claro y efectivo con los responsables del Museo, incluyendo los medios y herramientas para la comunicación diaria y estratégica (ej. correo electrónico, plataformas compartidas, teléfono); identificación de las personas de contacto clave por parte de la licitadora para la relación con el Museo, y la propuesta de la frecuencia y formato de las reuniones periódicas para la revisión del servicio, la resolución de incidencias y la planificación conjunta.

4. El espacio de explotación

4.1. Accesos

El Museo está ubicado en Museo Plaza, 2 de la ciudad de Bilbao. Gracias a su privilegiado emplazamiento en mitad de la urbe, los usuarios disponen de muchos medios de transporte para acceder al mismo: metro, tranvía y autobús.

Concretamente, el edificio está situado en el centro de la ciudad de Bilbao, dentro del parque de Doña Casilda Iturrizar, pulmón verde de la ciudad, y punto de unión entre los barrios de Abandoibarra y el Ensanche. Destaca su proximidad a otras instituciones como la Sala Rekalde (300 m), el Museo Guggenheim (500 m), Azkuna Zentroa (850 m) e Itsasmuseum (850 m) con las que conforma un entorno dedicado a las artes y la cultura.

La conexión entre ellos se ve remarcada por el carácter semipeatonal de muchas de las calles circundantes, que cuentan con el mismo pavimento, mobiliario y alumbrado, favoreciendo la continuidad a través de una estética común.

Este emplazamiento privilegiado se ve reforzado por los accesos a través de diferentes medios de transporte público:

- Metro (estaciones de Moyua e Indautxu)
- Tranvía (paradas de Abandoibarra y Guggenheim)
- Autobús (paradas en Museo Plaza, Alameda Rekalde, Gran Vía y Plaza Moyua), incluyendo la línea de conexión con el aeropuerto de Loiu.

Los accesos en vehículo privado pueden realizarse a través del puente de Deusto y el puente de la Salve, a escasos minutos de los parkings públicos del entorno de la Plaza Euskadi, próxima a la entrada original del edificio.

4.2. Descripción del espacio

La UTE FOSTER+PARTNERS & LM URIARTE ARKITEKTURA, encargada de redactar el proyecto de reforma y ampliación del Museo, ha desarrollado el diseño del espacio.

La nueva cafetería tendrá una ubicación similar a la anterior, en el ángulo suroeste del edificio de Líbano y Beascoa, pero su superficie será considerablemente mayor, llegando a los 224,70 m^2 al que hay que añadir un almacén de cocina de 16,70 m^2 y una terraza sur en plaza Chillida de 64 m^2 junto con una terraza de 12 m^2 sobre la pasarela oeste del edificio. La terraza en su conjunto queda configurada como un espacio cuidadosamente diseñado para complementar la experiencia cultural, ofreciéndose como un respiro tranquilo y luminoso.

Desde la plaza Chillida se podrá acceder a la cafetería de forma directa e independiente sin necesidad de adquirir entrada al Museo. Y, además, cuenta con otro acceso desde el interior del Museo que se encuentra junto a la futura tienda.

Las empresas licitadoras interesadas podrán solicitar al Museo los siguientes planos siguiendo el procedimiento establecido en la Carátula del expediente:

- Plano general de la planta baja;
- Plano visión general, en el que se señalan el espacio de la cafetería y terraza, así como el almacén; y
- Plano de conexiones.

Se anticipan las dimensiones de las infraestructuras proyectadas para la explotación de la cafetería:

Espacios	**Dimensión**
Cafetería	170,60 m^2
Almacén de cocina	16,70 m^2
Barra	15,60 m^2
Cocina	26,20 m^2
Almacén de día	3,10 m^2
Cámara	3,50 m^2
Basuras	3,10 m^2
Almacén de limpieza	2,60 m^2
Aseos	21,60 m^2

En la visita técnica obligatoria que se realizará con todas aquellas empresas licitadoras interesadas en presentar una propuesta al Museo se explicará sobre el terreno los pormenores de cada uno de esos planos.

5. Mobiliario

La UTE FOSTER+PARTNERS & LM URIARTE ARKITEKTURA, encargada de redactar el proyecto de reforma y ampliación del Museo, ha definido el mobiliario que se implantará tanto en el interior como en la terraza. Bajo esta premisa, se hace completamente necesario que el mobiliario a utilizar en la cafetería (en adelante, el Mobiliario) sea el indicado en el Anexo 1 del presente pliego.

El Mobiliario permitirá al órgano contratante cumplir y respetar el proyecto de ampliación y reforma del Museo. Por ello, la empresa adjudicataria debe ajustarse a los objetivos estéticos y de homogeneidad que el órgano contratante persigue para la consecución de sus fines que están debidamente marcados en el proyecto de la UTE Foster + Partners & LM Uriarte Arkitektura y que han sido previamente acordados entre el Museo y la dirección facultativa contratada a la UTE Foster + Partners & LM Uriarte Arkitektura.

La empresa adjudicataria observará estrictamente la disposición del Mobiliario detallada por el Museo en los planos indicados en el apartado 4.2. del presente pliego, aplicable a la totalidad de sus espacios, tanto en el interior como en el exterior. Dicha propuesta se ajusta a los límites de espacio, salidas de emergencia y equipos antiincendios.

La inversión relativa a la fabricación y mantenimiento del Mobiliario será a cargo de la empresa adjudicataria. El detalle del presupuesto se incorporará en el Archivo C conforme al Anexo VI del PCAP. El inventario del mobiliario constituirá un anexo al contrato.

La empresa adjudicataria podrá adquirir mobiliario adicional a su riesgo y ventura para cubrir sus necesidades respetando en cualquier caso las instrucciones indicadas anteriormente, y con la previa aprobación del Museo.

El plan de negocio de la empresa licitadora deberá incluir la amortización de la inversión necesaria en el periodo de duración del contrato. A la finalización del contrato de concesión, la propiedad del mobiliario amortizado durante el contrato pasará a ser propiedad del Museo pudiendo negociar la adquisición de aquel que se añada posteriormente por necesidades de la explotación, renovación, puntos de atención adicionales, etc.

La empresa deberá informar puntualmente del mobiliario adquirido actualizando el inventario en anexo al contrato.

6. Equipamiento destinado a la explotación

6.1. El espacio

El espacio destinado a la explotación de los servicios de hostelería del Museo se entregará a la empresa adjudicataria con las siguientes características:

› **Cocina**: se trata de un espacio, no visible al visitante, pero donde la precisión, la pulcritud y la creatividad deben convivir para dar un servicio de calidad. Un

espacio de 29,60 m2 diseñado para ser operativo y permitir un servicio ordenado y profesional, con unos estándares de calidad que cumplan con los del Museo. La cocina se comunica con el espacio de barra mediante una ventana practicable, en el frente sur. La parte superior de la ventana está constituida por vidrio acanalado extraclaro y su parte inferior, por un cierre de vidrio practicable que se repliega en el tabique quedando ocluida en su modo abierto. Acabado interior de cocina: alicatado blanco. Acabado exterior de cocina: Paneles de formica Solid Core, modulados según despiece del suelo. Incluye puertas enrasadas. Baldas frente de contrabarra en formica Solid Core.

- **Barra**: de obra, de granito gris oscuro, piezas de 1,20 m, en prolongación con las líneas de solado, también de granito.
- **Techo** continuo de rejilla de aluminio en blanco, común a todo el hall de acceso. Cobija todo tipo de instalaciones. Iluminación integrada en el mismo.

El Museo podrá llevar a cabo todas las modificaciones, adiciones y mejoras que durante la vigencia del contrato decida realizar en las instalaciones destinadas a la explotación, o en cualquiera de sus elementos.

Asimismo, quedarán en beneficio del Museo al término del Contrato las modificaciones, adiciones y mejoras que realice la empresa adjudicataria bajo la autorización escrita del Museo, y las reposiciones que realice de los enseres, mobiliario e instalaciones contempladas en el presente pliego. Las reposiciones quedarán en todo caso en beneficio del Museo al término del Contrato.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de asumir a su costa y riesgo, y previa aprobación escrita del Museo, las obras e instalaciones que resulten necesarias para la explotación de su actividad en el caso de que las mismas resulten necesarias por la publicación durante la vigencia del Contrato de alguna disposición legal o reglamentaria que así lo exija.

6.2. Inversión inicial de la concesionaria del servicio

La empresa adjudicataria deberá adquirir el equipamiento técnico que considere necesario y suficiente para el inmediato funcionamiento operativo de la cafetería. En la visita técnica obligatoria que se realizará con todas aquellas empresas licitadoras interesadas en presentar una propuesta al Museo se explicará sobre el terreno las conexiones y demás cuestiones operativas que permitan preparar a las empresas licitadoras una oferta lo más ajustada posible.

Además, la empresa adjudicataria aportará la vajilla, cubertería, mantelerías y útiles de cocina que resulten necesarios para los servicios de restauración, manteniendo ésta la propiedad de los mismos a la finalización de la concesión. Las condiciones de calidad, conservación, prestación y pulcritud de los enseres aportados por la empresa adjudicataria deberán corresponder a un servicio de primera categoría.

En relación con la ambientación del espacio, se informa a las empresas licitadoras que la decoración del local ha sido definida y ejecutada íntegramente por el Museo. Las empresas licitadoras no deberán incluir en su propuesta la aportación de elementos

decorativos, luminarias, etc. a excepción de lo dispuesto en el Apartado 5 del presente pliego en relación con el Mobiliario (mesas, sillas, etc.).

Con el fin de facilitar la presentación de sus ofertas y asegurar una coherencia estética con el diseño existente, las empresas licitadoras interesadas podrán solicitar al Museo los renders visuales y planos de distribución del espacio siguiendo el procedimiento establecido en el apartado L de la Carátula. Las propuestas deberán formularse de manera que guarden armonía con el estilo y la calidad de la decoración ya implantada.

El plazo para la puesta en marcha del servicio en el espacio indicado será de seis meses desde la formalización del contrato.

La inversión relativa al equipamiento técnico de la cocina, y a los enseres y demás objetos necesarios para la explotación del negocio será a cargo de la empresa adjudicataria. El detalle del presupuesto se incorporará en el Archivo C conforme al Anexo VI del PCAP.

6.3. Conservación, mantenimiento y limpieza del local y sus instalaciones

La empresa adjudicataria está obligado a mantener la cafetería y la terraza en perfectas condiciones de uso y limpieza, obligándose a devolverlas a la finalización del contrato en idéntico estado en el que fueron entregadas.

El Museo asumirá el mantenimiento y la reparación de los elementos arquitectónicos y las instalaciones generales cuando su deterioro, desgaste o rotura sea consecuencia de un uso correcto, habitual y diligente y de desgaste natural. En el caso de que se deba a un mal uso o a un uso inadecuado por parte de la empresa adjudicataria, sus proveedores o usuarios/as, su mantenimiento y reparación correrá a cargo de ésta.

La empresa adjudicataria deberá comunicar al Museo cualquier déficit estructural que impida la correcta realización de las funciones de limpieza y mantenimiento, y que pueda derivar en daños en las instalaciones. Si se producen desperfectos derivados de problemas estructurales que no han sido puestos en conocimiento del Museo, la empresa adjudicataria deberá asumir los gastos de reparación de dichos daños.

La empresa adjudicataria deberá reponer a su costa todos los elementos (por ejemplo: grifos, enchufes, lámparas, bombillas, filtros, etc.) que se deterioren por el uso, utilizando para ello modelos iguales o similares a los existentes. En caso de no existir modelos iguales, se utilizarán otros equivalentes, que deberán someterse a la aprobación previa del Museo.

El adjudicatario será responsable del buen estado de limpieza y conservación de la cafetería y la terraza, así como del almacén que el Museo pone a su disposición.
La limpieza de las instalaciones y resto de elementos que configuran la cafetería y la terraza deberá llevarse a cabo una vez cerradas al público y dentro del horario acordado con el Museo. Se realizarán revisiones periódicas cada 3 meses por parte del Museo para verificar el cumplimiento de esta obligación esencial.

Asimismo, se responsabilizará del mantenimiento y la limpieza de todos aquellos elementos que puedan ser potencialmente peligrosos (conductos de humos, cuartos de basura, desagües y sumideros, etc.) y se comprometerá a controlar, almacenar y trasladar a vertederos todos los residuos que genere.

Los sistemas de extracción de humos y grasas (campanas, conductos, extractores, etc.) deberán ser mantenidos en óptimas condiciones, llevando a cabo las labores de limpieza y mantenimiento que sean necesarias. Este trabajo se realizará con la periodicidad establecida por el Museo, debiendo presentarse copia de los certificados expedidos por la empresa que ha realizado dicha limpieza o mantenimiento cuando así sea requerido.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, cuando el Museo estime que la limpieza, mantenimiento o conservación de los espacios y elementos indicados en el presente apartado sea deficiente o no cumpla las consideraciones establecidas en la normativa vigente o en la que pudiera promulgarse a tal efecto en materia técnico-sanitaria, el Museo comunicará este extremo a la empresa adjudicataria. Si en un plazo de siete días naturales no se ha llevado a cabo la actuación solicitada, el Museo podrá encargar dicha limpieza o actuación de mantenimiento necesaria a un tercero repercutiendo su coste a la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá realizar una recogida selectiva de los residuos generados por su actividad, en cumplimiento con la normativa de gestión medioambiental y responsabilidad social implantados en el Museo. En ningún caso podrá la empresa adjudicataria bloquear las salidas del Museo con la colocación de envases, basuras, cartones u otros materiales similares o cualesquiera otros objetos, debiendo proceder a su almacenamiento de forma rápida en las áreas destinadas a ello. Tampoco podrá dejar, aunque sea de modo breve y provisional, mercancías y/o residuos en las zonas comunes del Museo, especialmente aquellas zonas que estén a la vista de los y las visitantes.

Los servicios de desratización, desinfección y desinsectación de las instalaciones se harán por la empresa adjudicataria, responsabilizándose del mantenimiento de las condiciones de higiene hasta la siguiente actuación.

La empresa adjudicataria será la única responsable de las consecuencias de todo tipo que pudieran derivarse por el incumplimiento de estas obligaciones y de aquellas otras establecidas en la normativa sanitaria que sea de aplicación.

Al término del contrato, el adjudicatario deberá reparar los desperfectos causados en instalaciones que excedan del deterioro normal derivado del desgaste por uso. El Museo realizará al efecto una auditoría de todos los elementos entregados.

7. Previsiones de logística

7.1. Almacenes en el Museo

El Museo pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un almacén de 16,70 m^2 para el control y almacenaje de todos sus productos. En dicho almacén únicamente podrán depositarse suministros no perecederos.

7.2. Aprovisionamiento

El horario de carga y descarga de los suministros necesarios para la explotación de los servicios de hostelería en la cafetería del Museo y/o en el almacén habilitado para ello dentro de las instalaciones del Museo se establecerán de común acuerdo y deberá atender, en cualquier caso, a las normas generales o específicas que para estas operaciones estén establecidas o pudieran establecerse por parte del Museo.

No obstante, cualquier carga y descarga en la cafetería o en el almacén anteriormente indicado deberá efectuarse, preferiblemente antes de la hora de apertura del Museo al público para lo cual la empresa adjudicataria deberá contar con personal necesario.

El departamento de seguridad del Museo será quien conceda los permisos necesarios para acceder a sus instalaciones. En la visita técnica obligatoria que se realizará con todas aquellas empresas licitadoras interesadas en presentar una propuesta al Museo se explicará sobre el terreno cuáles serán los accesos y las normas que regirán esta operativa.

8. Condicionantes operativos

8.1. Horarios

La cafetería permanecerá abierta al público todos los días de apertura del Museo y de forma ininterrumpida desde la hora de inicio hasta la hora de cierre. Se prevé el siguiente horario de apertura del Museo:

Horario de verano (del 1 de julio al 15 de septiembre):

- De 10:00h a 20:00h
- Domingos de 10:00h a 15:00h

Horario de invierno (del 16 de septiembre al 30 de junio):

- De 10:00h a 20:00h (salvo el día de cierre semanal)
- Domingos de 10:00h a 15:00h

Horarios extraordinarios:

La cafetería o el puesto móvil (según se define en el apartado 10) deberán permanecer abiertos durante las inauguraciones y visitas en horario extraordinario que el Museo designe como prioritarias.

El Museo informará con tiempo suficiente para la organización del personal por parte de la empresa adjudicataria. Si durante la vigencia del contrato, el Museo decide variar (ampliar, disminuir, modificar, etc.) su horario o días de apertura, la empresa adjudicataria estará obligada a adaptarse y a adscribir los medios materiales y personales que sean necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones de servicio al visitante, en particular, y al público, en general.

8.2. Personal

La empresa adjudicataria deberá contar con el número adecuado de personal contratado a fin de atender de forma idónea el servicio, de acuerdo con las necesidades existentes y brindar la mayor y mejor atención a los/as usuarios/as. A tal fin, la empresa licitadora presentará una propuesta de dotación mínima y de organización de personal (número de componentes y funciones) destinada a garantizar la prestación de los servicios en los términos descritos en el presente pliego (ver apartado 3.2. del presente pliego).

En caso de enfermedad, vacaciones u otras situaciones equivalentes de ausencia por parte del personal asignado al servicio, la empresa adjudicataria tomará las medidas oportunas para mantener en todo momento la calidad y cantidad del servicio, teniendo en cuenta las características trasladadas en el presente pliego. La empresa adjudicataria deberá, en todo momento, cubrir las faltas de trabajo de su personal que se produzcan por cualquier causa, notificando las sustituciones al Museo en cuanto tenga conocimiento de estas.

El personal adscrito al servicio en el Museo deberá ir debidamente uniformado. Además, deberá ir identificado conforme a las instrucciones que le serán trasladadas por el Museo. El uniforme será por cuenta de la empresa adjudicataria la cual deberá en la memoria técnica presentar una propuesta que será valorada por el Museo atendiendo a cuestiones estéticas y funcionales.

El Museo proporcionará acceso a los vestuarios al personal debidamente identificado de la empresa adjudicataria durante el horario en que estos/as empleados/as estén realizando trabajos relacionados con el presente contrato. Dichos vestuarios están ubicados en las instalaciones del Museo. El acceso a dichos vestuarios será coordinado con el equipo de seguridad del Museo.

Con carácter general toda la información que se preste al público deberá ser comunicada por el personal de la empresa adjudicataria en euskera, español e inglés. Se valorará positivamente que en la memoria técnica se indique la posibilidad de ofrecer otros idiomas.

La relación entre el Museo y la empresa adjudicataria tendrá carácter exclusivamente mercantil, no existiendo vínculo laboral alguno entre el Museo y el personal de la empresa adjudicataria o viceversa. Por tanto, amparado en la existencia de este contrato o de su cumplimiento, el personal de la empresa adjudicataria que desarrolle y lleve a cabo los servicios indicados no podrá ser considerado ni de hecho ni de derecho empleado/a del Museo y dependerá únicamente de la dirección de la empresa adjudicataria a todos los efectos, incluidos los aspectos laborales y de seguridad. En ningún caso resultará responsable el Museo de las obligaciones de la empresa adjudicataria respecto a los/as trabajadores/as, aun cuando los despidos y medidas que adopte sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento e interpretación del contrato.

El Museo se reserva el derecho de solicitar, por escrito y de forma motivada, la sustitución del personal de la empresa adjudicataria que manifieste una formación insuficiente, que presente una incorrecta actitud, cometa una falta de seguridad en el interior del Museo o por cualquier otra causa sea incompatible con el correcto desarrollo del servicio.

Por parte de la empresa adjudicataria se formará al personal que vaya a prestar sus servicios en el Museo, previamente al inicio de la concesión, sobre los criterios de atención al visitante o al público en general, al objeto de uniformizar los criterios de actuación a seguir, así como cualquier otro aspecto que se estime pertinente.

La empresa adjudicataria queda obligada a impartir y programar para su personal, con una periodicidad mínima anual, los cursos de formación necesarios para el mantenimiento y la mejora de los niveles de calidad de la prestación del servicio. Los cursos que se impartirán dependerán de las necesidades del servicio al Museo. El coste de estos cursos será por cuenta exclusiva de la empresa adjudicataria. La propuesta de formación deberá ser detallada en la oferta técnica.

8.3. Seguridad y salud

La empresa adjudicataria dotará al personal adscrito al servicio de todos los medios de seguridad obligados por la vigente Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y su normativa complementaria, y de aquellos otros que estime necesarios. En el desarrollo de los trabajos, es responsabilidad de la empresa adjudicataria que su personal se atenga a toda la normativa de obligado cumplimiento que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuten tanto en sus aspectos técnicos como de seguridad e higiene. También deberá atenerse al reglamento interno del Museo y demás normas de funcionamiento general que emanen del órgano de contratación, especialmente en lo referente a las medidas implementadas por el Departamento de Seguridad.

La empresa adjudicataria deberá observar en la ejecución del contrato cuantas otras medidas de prevención de riesgos laborales, y seguridad y salud exijan las disposiciones legales vigentes o, aun sin ser legalmente exigibles, aconseje la prudencia para evitar que se produzcan accidentes, se causen daños o perjuicios a terceros o se incurra en infracciones sancionables penal o administrativamente, de todo lo cual será directo responsable la adjudicataria respecto al Museo.

En consecuencia, la adjudicataria asumirá cuantas responsabilidades se deriven del incumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, tanto en lo que se refiere a la actividad contratada con el Museo como a la que a su vez pueda subcontratar con terceros, en los términos establecidos por la legislación aplicable.

A este respecto, la adjudicataria deberá tener en todo momento a disposición de la entidad la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones de la empresa adjudicataria en materia de prevención de riesgos laborales.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria incumpla las obligaciones establecidas en la presente cláusula, dicho incumplimiento será causa suficiente y justificada de terminación anticipada del contrato por la adjudicataria, responsabilizándose plenamente la adjudicataria, sin límite alguno, de cualquier daño o perjuicio que pudiera derivarse para el Museo del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones en materia laboral, de Seguridad Social y de prevención de riesgos laborales.

En caso de que se derivase para el Museo algún tipo de responsabilidad civil o administrativa por incumplimiento de lo establecido en esta cláusula, aquélla será siempre atribuible a la empresa adjudicataria, bien con cargo a los capitales asegurados en las pólizas de seguro que tenga suscritas, bien con cargo a las garantías, o bien mediante deducción de la factura.

8.4. Consumos

Los gastos derivados de los servicios de calefacción, refrigeración, agua, y electricidad, originados por la explotación del negocio serán por cuenta de la empresa adjudicataria. A tal efecto, el Museo dispondrá de los contadores y mecanismos de medida pertinentes para poder determinar adecuadamente las cantidades correspondientes a los gastos derivados del consumo de agua y electricidad. Para aquellos servicios que no dispongan de contador propio, el pago de los mismos por parte de la empresa adjudicataria se calculará en función de los metros cuadrados que este utilice para la explotación del servicio. El Museo refacturará a la empresa adjudicataria trimestralmente estos consumos.

Corresponderá a la empresa adjudicataria la contratación de la línea telefónica, debiendo hacerse cargo de los gastos derivados del mantenimiento que originen los equipos informáticos que destine a la prestación del servicio. La instalación de dicha línea será efectuada por el Museo. La empresa adjudicataria será la encargada de proveer el servicio de cortesía de conexión a internet a los/las usuarios/as de la cafetería mediante una red wifi propia, asumiendo todos los costes de la misma, tanto de instalación como de mantenimiento y de consumo.

Sin perjuicio de las obligaciones recogidas en el Apartado 6.3. del presente pliego relativas a la limpieza de las instalaciones, la empresa adjudicataria asumirá únicamente la gestión y el coste derivado de la primera limpieza diaria de los baños ubicados en el espacio de la cafetería. El Museo asumirá la gestión y el coste del resto de intervenciones diarias para mantener los baños en un buen estado de conservación y limpieza.

Todo gasto, impuesto, tasa, carga o responsabilidad que se derive de la explotación de los servicios será a cargo de la empresa adjudicataria (con carácter enunciativo, pero no limitativo, tasas de basura, permisos, registros y licencias administrativas necesarias para el ejercicio de su actividad, etc).

8.5. Seguridad

El espacio destinado a la cafetería cuenta con dos cámaras de videovigilancia que controla todos los accesos a la misma.

Sin perjuicio de lo anteriormente indicado, la empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad de la seguridad de los productos, equipos y cualquier otro elemento, así como de las recaudaciones monetarias generadas dentro del recinto. Cualquier sistema que la empresa adjudicataria quiera implantar para velar por la seguridad de la cafetería deberá ser previamente consensuado con el equipo de seguridad del Museo.

8.6. Licencia de actividad

El Museo se encuentra inmerso en la ejecución de las obras de reforma y ampliación del proyecto redactado por la UTE FOSTER+PARTNERS & LM URIARTE ARKITEKTURA que, en lo que aquí concierne, contempla la renovación de la cafetería. En este sentido, y con la finalidad de que, una vez finalizadas tales obras de reforma y ampliación, la cafetería pueda tener un horario de apertura al público de forma independiente, y más amplio, al horario propio de la actividad museística, el Museo, con fecha 8 de enero de 2021, solicitó licencia de actividad con hostelería complementaria, solicitud que dispone ya del correspondiente informe favorable emitido por el Ayuntamiento de Bilbao, pero que necesita para su concesión que hayan efectivamente finalizado las referidas obras de reforma y ampliación.

Por ello, la adjudicación del contrato se encuentra supeditada a la obtención de la referida licencia de actividad que se estima tendrá lugar para el mes de junio de 2026. Sin embargo, para la realización de las necesarias labores de puesta en marcha del negocio, se hace preciso que la licitación tenga lugar con al menos 6 meses de antelación.

Si por cualquier causa, la concesión de dicha licencia se demorase, el Museo no será responsable de los eventuales gastos adicionales que dicha demora pudiera ocasionar al adjudicatario, quién los asumirá bajo el Principio de Riesgo y Ventura, sin que éste tenga derecho a indemnización alguna por ningún concepto.

Una vez sea concedida la licencia de actividad, el Museo será el titular de la misma. Por tal motivo, la empresa adjudicataria, a efectos de la relación que se constituya con el Museo, será la cesionaria temporal por el tiempo que dure el contrato del ámbito de la referida licencia concerniente a la actividad hostelera; de modo y manera que la empresa adjudicataria, con la formalización del contrato se obligará a cumplir con todas las disposiciones y requerimientos en ésta integrada, y será la responsable, a todos los efectos, por su cuenta y cargo y ante cualquier instancia, sea pública y/o privada, de las consecuencias derivadas de su incumplimiento o mera inobservancia.

Asimismo, la empresa adjudicataria, con ocasión de la antedicha cesión temporal asumirá, en el momento de formalización del contrato, la dirección y vigilancia de la actividad desarrollada en la cafetería, manteniendo indemne de cualquier responsabilidad civil, contractual, penal o administrativa y/o reclamación, ya sea judicial o extrajudicial, que pudiera derivarse por estos conceptos al Museo.

En idéntico sentido, la empresa adjudicataria será responsable tanto de sus propios actos como de los que cometan los restantes ocupantes de la cafetería, aun resultando éstos ocasionales, siendo de su cuenta y cargo los daños, deterioros o perdidas que se produzcan. Y ello sin perjuicio de que su responsabilidad es tanto a efectos de resolución del contrato como de una posible indemnización por daños y perjuicios.

Así, la empresa adjudicataria, con la formalización del contrato, se hará directa y exclusivamente responsable y exime de toda responsabilidad al Museo por los daños que

puedan ocasionarse a personas o cosas y sean derivados de actos propios o ajenos realizados por los restantes ocupantes (trabajadores, proveedores y/o usuarios) de la cafetería.

Sin perjuicio de lo anterior, excepto la licencia de actividad, la empresa adjudicataria deberá solicitar y obtener las licencias, permisos, autorizaciones administrativas o de cualquier otro tipo relativas a la actividad objeto del contrato, siendo de su única cuenta y cargo todas las responsabilidades y los gastos que de su tramitación pudieran derivarse. Será también de su exclusiva cuenta y cargo el pago de cuantos impuestos y tasas se originen como consecuencia de la explotación de la cafetería.

La empresa adjudicataria dedicará el local y las instalaciones que el Museo pondrá a su disposición al objeto de la adjudicación, sin posibilidad de hacerlo para otra finalidad, ni cederlo, arrendarlo o traspasarlo sin consentimiento expreso y escrito del Museo

8.7. Imagen y marca

El Museo y la empresa adjudicataria suscribirán un contrato de licencia de marcas por el tiempo de vigencia del contrato de concesión en los términos que serán propuestos por el Museo.

Dicho contrato preverá los derechos y obligaciones de las Partes en cuanto al uso de la marca denominativa y figurativa “BILBAOMUSEOA”, “Museo de Bellas Artes de Bilbao/Arte Ederren Bilboko Museoa” y cualquier otra marca que el Museo ponga a disposición de la empresa adjudicataria durante la vigencia del contrato de concesión de servicios. Entre otras cuestiones, se regularán el ámbito objetivo y territorial de la licencia, su duración, la posibilidad de otorgar sublicencias, exclusividad, etc.

Se anticipa que las licencias de las marcas anteriormente referenciadas se concederán por parte del Museo con carácter gratuito.

Las empresas licitadoras interesadas podrán solicitar al Museo la marca elegida para el espacio destinado a la cafetería siguiendo el procedimiento establecido en la Carátula del expediente. Las empresas licitadoras deberán incluir en sus propuestas la posibilidad o no de que su nombre o alguna mención que lo haga reconocible pueda acompañar a dicha marca. No obstante, será decisión del Museo aceptar o no esta propuesta.

Para el arranque de la actividad, el Museo facilitará a las empresas licitadoras el manual de uso de la identidad gráfica corporativa y de la nueva marca creada para la cafetería (en adelante, los Manuales). Dichos manuales le permitirán aplicar las marcas en los distintos soportes necesarios para el desarrollo de su actividad: cartelería (carta/menú, tarjetas de visita, etc), menaje (servilletas, mantelería, vajilla, etc.), y uniformes, entre otros. No obstante, las empresas licitadoras interesadas podrán solicitar al Museo el manual de uso de la identidad gráfica corporativa de forma previa a la presentación de sus ofertas siguiendo el procedimiento establecido en la Carátula del expediente.

La empresa adjudicataria utilizará los Manuales durante el desarrollo de su actividad, debiendo el Museo aprobar la aplicación de la marca en cada uno de los soportes indicados anteriormente. No obstante, si la empresa adjudicataria necesitara cualquier

nuevo elemento será ella quien, aplicando los Manuales, y previa supervisión del Museo, continue con la producción.

En cualquier caso, la producción de todos los elementos anteriormente indicados será gestionada por la empresa adjudicataria asumiendo ésta todos los gastos derivados de la misma.

La empresa adjudicataria podrá proponer al Museo fórmulas o sistemas para dar a conocer sus servicios o instalaciones. En cualquier caso, no pondrá carteles ni otro material publicitario en el espacio de la cafetería sin la previa autorización del Museo. La empresa adjudicataria velará por la correcta conservación y limpieza de cartelería y señalización del Museo que exista en el espacio de la cafetería.

Por su parte, el Museo se compromete a reforzar la señalización interna y externa del Museo para facilitar el tránsito a los/las visitantes y que puedan acceder a las instalaciones de restauración desde cualquier punto del Museo.

La colocación de pantallas de televisión, equipos de música o canales musicales, serán aprobadas previamente por el Museo, debiendo la empresa adjudicataria cumplir con la normativa aplicable en el caso de que el Museo autorice la colocación de dichos elementos. Se prohíbe la instalación de máquinas recreativas, así como máquinas expendedoras de tabaco. Tampoco podrá instalar elementos que contengan de manera visible las marcas de sus proveedores, ni tampoco de cualquier empresa que así se lo solicite.

9. Eventos y servicios de catering

Uno de los principales ámbitos de actuación del Museo es la organización de inauguraciones para la exhibición de exposiciones o presentaciones de su colección, así como para actos de difusión de contenidos entre sus visitantes y la Comunidad del Museo. Además, otra de las actuaciones que el Museo contempla es la celebración de eventos, internos y externos. En muchas ocasiones, todos estos eventos deben ir acompañados de servicio de catering. Por ello, la futura empresa adjudicataria deberá poder ofrecer el servicio de cafetería de forma simultánea a un posible servicio de catering en los espacios que el museo tiene habilitados para tal efecto y que serán mostrados a las empresas licitadoras durante la visita técnica.

Como regla general, el Museo contratará a la empresa adjudicataria los servicios de catering que sean necesarios para los actos y/o eventos institucionales del Museo. No obstante, se reserva el derecho de solicitar a un tercero estos servicios de catering cuando lo considere oportuno de conformidad con la normativa aplicable.

La empresa licitadora deberá incluir en su oferta técnica el proyecto de organización de servicios de catering para el supuesto de que el Museo decidiese contratar dichos servicios. Concretamente, deberán presentar:

- Descripción de los diferentes formatos de catering que pueden ofrecer (ej. coffee breaks, almuerzos de trabajo, cócteles, cenas de gala, recepciones, etc.), indicando la capacidad máxima de comensales para cada uno.

- Presentación de ejemplos de menús para distintos tipos de eventos (por persona), incluyendo opciones para dietas especiales (veganas, vegetarianas, sin gluten, alergias, etc.) y de productos de temporada y/o locales.
- Compromiso con el uso de ingredientes frescos, de calidad y, preferiblemente, de proximidad o con certificaciones de sostenibilidad.
- Capacidad para incorporar nuevas tendencias gastronómicas y propuestas innovadoras que se adapten a las necesidades y expectativas de los eventos que requieran de estos servicios.
- Descripción del personal dedicado a los servicios de catering (chefs, camareros, jefes de sala, etc.), su cualificación y experiencia en eventos.
- Equipamiento y materiales: detalle de los recursos materiales disponibles para el catering (menaje, cristalería, mantelería, mobiliario auxiliar, equipos de cocina, etc.), su calidad y cantidad.
- Planificación y ejecución: protocolos y metodologías para la planificación, coordinación y ejecución de eventos, incluyendo la gestión de tiempos, montajes, desmontajes y limpieza.
- Gestión de imprevistos: descripción de los procedimientos para la resolución de problemas o imprevistos durante la celebración de los eventos.
- Transporte y conservación: aseguramiento de las condiciones óptimas de transporte y conservación de alimentos desde su lugar de elaboración hasta el lugar del evento.
- Servicios adicionales (opcional): posibilidad de ofrecer servicios complementarios como decoración floral, audiovisuales, personal extra (ej. azafatos/as), etc.,

En los supuestos en los que el Museo ceda a terceros el uso de los exclusivos espacios que existen en sus instalaciones para la celebración de eventos, el Museo se compromete a ofrecerles la propuesta de catering de la empresa adjudicataria, sin garantizar la efectiva contratación de dichos servicios.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar los espacios de la cafetería y de la terraza para la celebración de eventos propios. No obstante, a propuesta del Museo, y de común acuerdo entre las partes, dichos espacios podrán ser utilizados para la celebración de eventos.

10. Los puestos móviles

Los puestos móviles de cafetería en un museo son pequeñas estaciones de pausa en medio del recorrido cultural. Con un diseño cuidado y discreto, que no irrumpa y manche el espacio, deben ubicarse estratégicamente en puntos de tránsito y su finalidad es ofrecer a las personas visitantes un respiro rápido sin necesidad de salir del espacio museístico. Estos carritos o módulos deben guardar una cuidada imagen coherente con la arquitectura y diseños de interiores del museo, y deben ir equipados, como mínimo por: cafetera de alta presión, termos de infusiones, etc. Estos espacios no deben interrumpir ni molestar la visita, sino que deben complementarla. Su presencia debe integrarse en el espacio con delicadeza.

El Museo está contemplando la posibilidad de instalar un puesto móvil dentro de sus instalaciones. Las empresas licitadoras deberán incluir en sus propuestas la incorporación de un puesto móvil identificando los siguientes aspectos:

a. Diseño y estética:

- Detalle de la estética general del puesto, incluyendo materiales, paleta de colores, acabados y elementos de marca.
- Inclusión de imágenes, bocetos o renders 3D del puesto propuesto para una clara comprensión de su apariencia.
- Capacidad del puesto para adaptarse a diferentes ubicaciones dentro del edificio o para ser reconfigurado según necesidades específicas (ej. eventos).
- Si aplica, descripción del sistema de iluminación propuesto para el puesto, considerando la operatividad en distintos horarios.

b. Funcionalidad y oferta de productos

- Detalle de la variedad de bebidas y snacks ofrecidas.
- Listado y descripción del equipamiento y la maquinaria necesaria para la operación del puesto móvil (ej. máquinas de café, neveras, sistemas de pago).
- Descripción de cómo se resolverá el suministro de energía y agua para el puesto móvil de forma autónoma.
- Plan para la correcta gestión y separación de los residuos generados en el puesto móvil.

c. Operatividad y logística

- Descripción del perfil y número de personal que se destinará a la operación del puesto móvil, así como su capacitación.
- Propuesta de los horarios de funcionamiento, adaptados a la afluencia de visitantes del Museo.
- Plan logístico para el abastecimiento de productos y la reposición de stock, asegurando la continuidad del servicio sin interrupciones significativas.
- Protocolos para la limpieza diaria y el mantenimiento periódico y su área circundante.
- Implementación de medidas de seguridad para el personal, los equipos y los usuarios de los puestos móviles.

d. Valor añadido y experiencia del visitante

- Inclusión de elementos o servicios diferenciadores que enriquezcan la oferta (ej. programas de fidelización, sistemas de pago avanzados, interactividad).
- Diseño y operación que garanticen la accesibilidad del puesto para personas con movilidad reducida u otras necesidades especiales.
- Medidas que promuevan la sostenibilidad ambiental (ej. uso de materiales reciclados, reducción de plásticos de un solo uso, productos de comercio justo).
- Cualquier otra propuesta que contribuya a crear un ambiente agradable y memorable para el visitante a través del puesto móvil.

El detalle del presupuesto del puesto móvil se incorporará en el Archivo C conforme al Anexo VI del PCAP.

11. Compromisos y obligaciones de la empresa adjudicataria de la concesión

1. El nivel de calidad del servicio ha de estar, en todo momento, en consonancia con la imagen del Museo.

2. Cualquier tipo de comunicación o publicidad que la empresa adjudicataria desee hacer de la cafetería en cualquier plataforma o medio o en el exterior de las instalaciones del Museo deberá contar, tanto en su contenido como en su diseño final, con la autorización expresa del Museo y deberá respetar las normas de los Manuales así como la normativa aplicable y coordinarse con el departamento de comunicación del Museo.

3. La empresa adjudicataria deberá aplicar un descuento del 10% sobre el consumo realizado en la cafetería por los siguientes colectivos (datos actualizados a 15 de septiembre de 2025):

Colectivo	Composición
Programa Corporativo	50
Amigos del Museo	4.560
Personal del Museo	59

El Museo actualizará dicha información periódicamente para que la empresa adjudicataria aplique los descuentos correctamente, y articulará un sistema que permita la clara y correcta identificación de los diferentes colectivos. La empresa adjudicataria en las liquidaciones que facilite al Museo de conformidad con lo establecido en el Apartado 14.4. del presente pliego deberá desglosar el colectivo que ha sido destinatario de cada venta junto con el descuento aplicado. Los ingresos netos de la venta sin IVA que la empresa adjudicataria realice a alguno de los colectivos bonificados serán tenidas en cuenta en la facturación total de cara a la aplicación y cálculo del canon.

4. La empresa adjudicataria deberá cumplir en todo momento las instrucciones del personal del Museo, especialmente y de modo inmediato lo relativo a atención al público, seguridad y mantenimiento.

5. La empresa adjudicataria pondrá a disposición de los/as usuarios/as hojas de reclamaciones normalizadas que exija la normativa aplicable y remitirá al Museo una copia de las reclamaciones presentadas. El Museo podrá disponer de la instalación de un buzón de sugerencias en los espacios objeto del contrato para recoger las opiniones de los/las visitantes y del personal del Museo sobre los servicios prestados.

6. La empresa adjudicataria no podrá subcontratar la ejecución total o parcial de los servicios de restauración ni los servicios adicionales con ninguna otra empresa salvo que el Museo lo autorice por escrito.

7. La empresa adjudicataria está obligada, sin límite temporal, a guardar confidencialidad sobre toda la información facilitada por el Museo o por terceros en relación con el Museo en la preparación o ejecución del contrato.

12. Protección de datos

La empresa adjudicataria deberá someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos y, en concreto, el RGPD y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDPGDD), especialmente lo indicado en sus artículos 5, 28 y 33, y en el Reglamento que desarrolla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, en cuanto no se oponga o resulte incompatible con lo dispuesto en el mencionado RGPD y en la LOPDPGDD.

13. Seguros

Durante todo el periodo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá asegurar, mediante la formalización de una póliza de seguro de responsabilidad civil, los riesgos de toda índole derivados de la prestación del servicio. La empresa adjudicataria deberá remitir al Museo una copia de la póliza y los recibos correspondientes al pago de la prima con carácter anual.

La póliza ha de contemplar al Museo como asegurado adicional sin perder la condición de tercero, y deberá contar con las siguientes coberturas e importes:

Responsabilidad Civil de Explotación (incluyendo intoxicación alimentaria)	**3.000.000 € por siniestro**
Responsabilidad Civil Patronal	**3.000.000 € por siniestro** **Con Sublímite por víctima de 600.000€**
Responsabilidad Civil Locativa	**3.000.000 € por siniestro**
Responsabilidad Civil de Productos	**3.000.000 € por siniestro**
Defensa y fianzas	**3.000.000€ por siniestro**

Además, deberá contar con un seguro de enfermedad y accidentes de todas las personas trabajadoras asignadas al contrato de conformidad con la ley o convenios colectivos sectoriales o particulares aplicables.

La suscripción de estas pólizas tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra (f) del apartado 1 del artículo 211 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por lo que su incumplimiento será causa de resolución del contrato.

14. Ejecución del contrato

14.1. Inicio de la actividad

Una vez formalizado el contrato, la empresa adjudicataria dispondrá como máximo hasta el 24 de junio de 2026 para iniciar con la explotación del servicio adscribiendo los medios

personales, materiales y técnicos necesarios para el correcto cumplimiento del contrato. En el caso de que la empresa adjudicataria no pueda cumplir con esta obligación esencial, el Museo llevará a cabo todas las actuaciones necesarias y tomará todas las medidas que considere oportunas para tener el servicio en marcha en la fecha pactada. Todos los gastos derivados de estas actuaciones serán directamente repercutidos a la empresa adjudicataria. No obstante lo anterior, el plazo anteriormente indicado podrá verse ampliado en función del devenir de las obras de ampliación y reforme del Museo sin que la empresa adjudicataria pueda exigir ningún tipo de responsabilidad al Museo.

14.2. Coordinación del seguimiento económico y de gestión del servicio de la concesión

14.2.1. Reuniones periódicas: comisión de seguimiento

La empresa adjudicataria y el Museo se reunirán con carácter bimensual, salvo que durante la ejecución del contrato se acuerde otra periodicidad tanto para la celebración de otras reuniones con carácter ordinario y/o extraordinario.

14.2.2. Reporting e informes

La empresa adjudicataria designará una persona responsable de la concesión del servicio en la cafetería del Museo con carácter permanente que será la interlocutora directa con el Museo para todos los aspectos de la organización y gestión de los servicios, y que tendrá poderes resolutorios para cuantas incidencias se pudieran plantear en relación con su actividad. Esta persona deberá poder comunicarse con el personal del Museo en euskera y en español de forma fluida. La empresa adjudicataria también deberá designar una sustituta de la responsable directa.

Las empresas licitadoras deberán disponer de la adecuada asistencia técnica para la ejecución del presente contrato, así como del apoyo logístico, disponiendo, a su vez, de un plan de supervisión y de control interno.

La empresa adjudicataria deberá informar periódicamente de la plantilla de la cafetería para su acceso e identificación por el equipo de seguridad del Museo. La actualización de estos datos por parte de la empresa adjudicataria será una obligación esencial.

La calidad en la prestación del servicio es un objetivo prioritario del Museo. En este sentido, la operadora dará repuesta y resolverá cualquier incidencia o queja derivada de su actividad, informando al Museo de forma simultánea.

En el caso de que el Museo estimase que se ha producido un incumplimiento de las condiciones reguladoras del contrato, dirigirá un requerimiento a la empresa adjudicataria en el que se detallen las instrucciones y los plazos precisos para remediarlo. En dicho requerimiento se concederá a la empresa adjudicataria un plazo máximo de diez días naturales contados desde el día siguiente a la notificación, a fin de que manifieste, en su caso, las alegaciones que considere oportunas.

14.2.3. Control de ventas y gestión del servicio

La empresa adjudicataria deberá contar con el instrumental necesario, máquinas registradoras, terminales informáticos, software de gestión y de contabilidad para la correcta gestión del servicio a prestar.

La empresa adjudicataria deberá llevar en todo momento una contabilidad diferenciada respecto de todos los ingresos y gastos de la concesión ajustada a las prescripciones legales y reglamentarias de aplicación. En dicha contabilidad quedarán debidamente reflejados todos los ingresos derivados de las contraprestaciones pactadas en la forma prevista en el apartado 6 del artículo 267 de la LCSP.

La empresa adjudicataria facilitará al Museo la documentación contable y fiscal que se expone a continuación y/o cualquier otra cuyo examen se considere necesario por el Museo:

- Al término de cada mes natural, y dentro de los cinco días siguientes, cinta de control de ventas correspondiente a dicho mes junto a un resumen de las ventas efectuadas.
- Informe de ventas anual incluyendo datos de los colectivos bonificados: en los primeros 15 días hábiles del mes de enero.
- Cuentas de explotación anuales auditadas: antes del 31 julio.
- Informe del estado de inversiones comprometidas en el contrato: revisión semestral.
- Previsiones de venta anual: en los primeros 15 días hábiles del mes de enero.

Los errores o alteraciones contables en los que se aprecie mala fe podrán ser causa de resolución del contrato por incumplimiento de la empresa adjudicataria. El Museo se obliga a tratar los datos facilitados por la empresa adjudicataria con la máxima confidencialidad.

14.3. Responsabilidad

La gestión y explotación de la concesión del servicio se realizará a riesgo y ventura de la empresa adjudicataria sin que en ningún caso el Museo garantice ningún mínimo ni asuma riesgo o coste adicional correspondiente a dicha actividad, renunciando la empresa adjudicataria a cualquier reclamación por falta de ingresos o de resultados positivos que pudieran derivarse de dicha explotación. En todo caso, el riesgo operacional le corresponderá a la empresa adjudicataria.

14.4. Prestaciones económicas

14.4.1. Canon económico de explotación

El Museo establece un canon fijo anual mínimo de 54.000 euros (en adelante, Canon Fijo) y un canon variable del 9% sobre la facturación anual (IVA y descuentos no incluidos). A la cantidad que resulta de aplicar dicho porcentaje se le debe deducir el Canon Fijo abonado. El canon variable del primer año se calculará proporcionalmente en función de los meses efectivos de explotación.

Para los servicios de catering que sean prestados por la empresa adjudicataria se establece un canon del 15% sobre la facturación del servicio correspondiente (IVA No Incluido). Ambos conceptos se denominarán conjuntamente como Canon Variable.

La empresa adjudicataria deberá registrar y clasificar estas ventas, facilitando al Museo informes periódicos sobre el comportamiento de consumo del público según lo pautado en las comisiones de seguimiento.

14.4.2. Facturación

El Museo emitirá mensualmente la factura correspondiente al Canon Fijo y a los gastos asociados a la concesión en los términos establecidos en el Apartado 14.4.1. El importe del Canon Fijo del primer período se facturará en Julio de 2026. Es decir, que el período de seis meses que la empresa adjudicataria necesitará para la puesta en marcha del servicio no devengará la obligación de pago del Canon Fijo.

Con base en las declaraciones de la empresa adjudicataria y tras las verificaciones efectuadas por el Museo, éste emitirá la factura correspondiente al Canon Variable trimestralmente, a la que se aplicarán los impuestos indirectos. No obstante, en caso de divergencias entre los datos aportados por la empresa adjudicataria y los resultados del control del Museo, éste comunicará las discrepancias por escrito. La empresa adjudicataria dispondrá de 15 días hábiles para presentar alegaciones. Transcurrido este plazo sin que la empresa adjudicataria haya aportado documentación necesaria para justificar esas diferencias, el Museo fijará una liquidación complementaria.

14.4.3. Forma de pago

El pago de las facturas relativas al Canon Fijo y al Canon Variable se realizará a 30 días fecha factura exclusivamente mediante recibo domiciliado en la cuenta bancaria que la empresa adjudicataria designe a tal efecto.

Concretamente, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar al Museo la información bancaria necesaria para la domiciliación del pago, incluyendo el IBAN y el titular de la cuenta, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la firma del contrato. En dicho plazo también deberá firmar y entregar al Museo un mandato SEPA debidamente cumplimentado, autorizando la domiciliación de los recibos correspondientes al pago del Canon Fijo y Variable.

La empresa adjudicataria autoriza expresamente al Museo a emitir los recibos correspondientes al pago del Canon Fijo y el Canon Variable y a presentarlos al cobro en la cuenta bancaria designada. Además, se compromete a mantener fondos suficientes en la cuenta bancaria designada para cubrir el importe de los recibos domiciliados en las fechas de pago establecidas.

Los gastos bancarios derivados de la domiciliación de los recibos serán asumidos por la empresa adjudicataria.

En caso de que la empresa adjudicataria desee cambiar la cuenta bancaria donde se domicilian los recibos, deberá comunicarlo por escrito al Museo con una antelación

mínima de 10 días hábiles a la fecha del siguiente pago. La nueva cuenta bancaria deberá cumplir con los mismos requisitos establecidos en esta cláusula.

El impago del Canon Fijo y/o Variable en el plazo establecido dará lugar a la aplicación de los intereses de demora previstos en la legislación vigente, así como a las demás penalizaciones y acciones legales que correspondan.

14.4.4. Revisión del canon fijo

El Museo se reserva el derecho a revisar el importe del canon fijo anual conforme al incremento del IPC, siempre que éste sea positivo. En cualquier caso, la revisión se realizará siempre que haya transcurrido un año desde la formalización del contrato con carácter bianual. El canon se ajustará en la primera factura que el Museo emita tras el acuerdo de esta revisión.

14.5. Fin de la concesión

Al término del contrato, el adjudicatario procederá a retirar aquellos elementos de su propiedad, así como alimentos y bebidas que tuviese almacenados, en el plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir del siguiente en el que dejó de realizar la prestación. No obstante, aquellos elementos, que, a juicio del Museo, se incorporen o queden sujetos al edificio pasarán a ser de su propiedad, sin que esta circunstancia otorgue a la empresa adjudicataria derecho alguno a reclamar indemnización.

No obstante, el Museo permitirá a la empresa adjudicataria saliente que negocie con la adjudicataria entrante quién se hará cargo del stock de productos y material de empaquetado existente en ese momento. Con esta medida el Museo busca garantizar que el cambio de empresa adjudicataria no suponga una interrupción en la oferta de la cafetería.

La empresa adjudicataria deberá devolver las instalaciones recibidas en perfecto estado de conservación y limpieza.

Anexo I. Mobiliario

MOBILIARIO DE INTERIOR:



Las sillas
46 sillas Thonet 14. Silla de haya curvada. Asiento en multicapa. Acabado en haya B01.



Los taburetes
23 taburetes Thonet 204



Las mesas
23 mesas Ton easy Mix&Fix 80x 80 cm. Acabado madera de haya con base de acero.

MOBILIARIO DE EXTERIOR:



Las sillas
64 sillas Fermob Luxembourg. Color ocre rouge



Las mesas
16 mesas Fermob Luxembourg 80 x 80. Color ocre rouge



Las sombrillas
Sombrilla Ezpeleta Java Rayas blancas/gris antracita. Base de sombrilla Ezpeleta Java de 35 kg. Las empresas licitadoras podrán proponer el tamaño y la forma que consideren más convenientes.



Los taburetes
12 taburetes Fermob Luxembourg
Color ochre rouge



Las mesas altas
6 mesas altas metálicas Mizzi Sklum.
Color negro