Expediente nº 2024-048392

Área de Cultura y Gobernanza

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Servicio consistente en la puesta en marcha y gestión de un programa de visitas guiadas a barrios bilbaínos, a desarrollar en el año 2025.

ELABORADO POR: Subdirección de Programación Cultural

P.S.

IÑIGO VILLATE CARRASCO - 14592098R

c=ES, o=Ayuntamiento de Bilbao - Bilboko Udala, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, cn=IÑIGO VILLATE CARRASCO - 14592098R, givenName=IÑIGO, sn=VILLATE CARRASCO, serialNumber=IDCES-14592098R

CON EL VISTO BUENO DE: Dirección de Cultura del Área de Cultura y Gobernanza

JOSEBA IÑAKI LOPEZ DE AGUILETA DIAZ - 30553472L

Fecha: 2024.10.01 11:10:00 +02'00'

Fecha:

12-09-2024

CAPÍTULO I. DEFINICIÓN DE LA MATERIA DEL CONTRATO

1. OBJETO Y ÁMBITO CONTRACTUAL

El objeto del contrato es la prestación del servicio consistente en la puesta en marcha y gestión de un programa de visitas guiadas gratuitas a diversos barrios bilbaínos propuestos por la Dirección de Cultura. El programa se denominará “Conoce caminando” y está orientado para el público joven y adulto.

Estas rutas se encuadran dentro del proyecto BILBAO IZAN, que tiene por objeto dar a conocer y poner en valor el patrimonio cultural de la villa de Bilbao. El programa tendrá en cuenta la explicación de la historia y de ese patrimonio cultural de nuestra ciudad desde una perspectiva de género, adaptado al público al que se dirige.

2. CARACTERÍSTICAS DE LAS RUTAS Y DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS A DESARROLLAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá organizar las rutas conforme a las especificaciones del Pliego, realizando las tareas que se relacionan en este epígrafe.

En aquellos aspectos en los que el contenido o desarrollo de algunas tareas deban ser definidos en las ofertas, el responsable del contrato decidirá los aspectos finales en atención a los objetivos del programa, los pliegos de condiciones y la oferta presentada.

A. Rutas a barrios de Bilbao

Se organizarán tres (3) rutas a tres barrios de Bilbao (una ruta por barrio), que se desarrollarán en los meses de mayo, junio y julio.

Los contenidos propuestos para las rutas tendrán los siguientes requisitos:

- Las rutas versarán sobre historia, patrimonio inmaterial (tradiciones, costumbres, vida cotidiana, aspectos socioculturales y económicos, personas a destacar/resaltar…) y de patrimonio material (arquitectura, desarrollo geográfico, y urbanístico).
- En las rutas se mostrarán fotografías, planos, mapas, publicaciones y/o cualquier otro material que resulte de interés para dar a conocer dicho barrio.

Las rutas tendrán las siguientes características:

- En cada ruta se realizarán 44 visitas al mes: 40 visitas definidas en calendario y 4 visitas en euskera que se realizarán a demanda de los grupos específicos y determinados (euskaltegis, grupos de educación para gente adulta…).
- Duración aproximada de cada visita: 1 hora y media.
- Calendarios: las rutas se realizarán cada mes en un barrio distinto.

- Idiomas de las visitas: las visitas se ofrecerán en euskera y en castellano.
- Cada grupo de visita estará compuesto por un mínimo de 15 personas y un máximo de 30 personas.
- Las visitas serán a pie, por lo que no podrán conllevar largos recorridos. Asimismo, se deberá facilitar en todo momento la asistencia a personas con movilidad reducida.
- Durante las visitas, a las y los participantes se les facilitará una radioguía para que puedan seguir fácilmente las explicaciones en todo momento y no se generen molestias innecesarias en el entorno. Dichas radioguías deberán ser aportadas por la empresa adjudicataria.
- Cada mes, en al menos en una de las visitas, se contará con un intérprete de lengua de signos.

B. Selección, contratación y formación de guías-intérpretes

La empresa adjudicataria seleccionará y contratará las personas que harán de guías en las visitas. A estas personas les proporcionará la formación adecuada para desarrollar su tarea y, en todo caso, los guías deberán ser bilingües (castellano y euskera) y usarán a lo largo de las visitas guiadas un lenguaje inclusivo.

Los gastos de selección, contratación y formación de estas personas, así como del intérprete de lengua de signos arriba mencionado, serán a cuenta de la empresa adjudicataria.

C. Diseño y redacción de los guiones

El trabajo previo a la puesta en marcha de cada visita en particular consistirá en:

- Visita y sondeo de las posibilidades del barrio.
- Búsqueda y volcado de fuentes escritas, o de otro tipo, relativas al barrio en cuestión: contexto socio-económico en el que se construyó, historia, datos de interés, curiosidades, etc.
- Consulta con autores expertos en la materia.
- Planteamiento in situ del recorrido de la visita.
- Redacción del guión (usando un lenguaje inclusivo) de contenidos para la guía. Ese guion se redactará con perspectiva de género, de tal manera que, cuando se realicen las visitas, el o la guía pueda recalcar el papel jugado por la mujer en el pasado y en el devenir del barrio y en su marco histórico.

D. Diseño de soportes de comunicación

La empresa adjudicataria elaborará el diseño, adaptaciones y producción de soportes de comunicación de la campaña de visitas, incluyendo, al menos, la imagen general, y lo hará con las siguientes características:

- Incluirá textos bilingües, redactados en lenguaje inclusivo, y fotografías.
- Colores: 4+4 tintas.
- Tamaño: 170 (ancho) x 240 (alto) mm, cerrado.
- Incluirá los logos del Ayuntamiento de Bilbao, de Bilbao Izan y de los patrocinadores del programa.

La empresa adjudicataria deberá redactar los textos relativos a las visitas guiadas que se llevarán a cabo y su traducción al euskera, así como efectuar la maquetación del mailing que dé a conocer las visitas de cada mes.

Asimismo, la empresa adjudicataria facilitará a la Dirección de Cultura los soportes de comunicación en formato digital y su adaptación para la utilización en anuncios, medios de comunicación, redes sociales y las páginas webs del Ayuntamiento.

Si se estima conveniente, la empresa adjudicataria efectuará, en colaboración con la Oficina de Comunicación y con la Dirección de Cultura, una presentación del programa a los medios.

E. Servicio de atención e inscripciones

La empresa adjudicataria deberá facilitar al Ayuntamiento toda la información necesaria para que se preste el servicio de atención, tanto para proporcionar información general sobre el programa, como sobre la formalización de las reservas para las personas interesadas.

Asimismo, la empresa adjudicataria propondrá y gestionará (asumiendo su coste) un sistema de reservas on-line sencillo, donde las personas interesadas podrán hacer su reserva de plaza cómodamente. Así mismo, enviará a las personas inscritas, vía correo electrónico, un recordatorio de la reserva realizada la víspera del día elegido para la visita. Asimismo, el sistema también dará a los inscritos la opción de cancelar la inscripción. Todo el sistema estará en la misma línea comunicativa (bilingüe, lenguaje inclusivo, fotografías que se incluyan…) y de diseño de la campaña.

Además, la empresa adjudicataria deberá rellenar una base de datos, en el formato aportado por el Ayuntamiento de Bilbao, en la que se incluyan los datos de las personas que participen en las diferentes visitas. Una vez finalizadas las visitas, se entregarán al Área de Cultura y Gobernanza todos los datos personales recogidos.

F. Atención a los medios de comunicación

Cuando así se le solicite por parte de la dirección del contrato, la empresa adjudicataria atenderá a los medios de comunicación que requieran información sobre el programa de visitas guiadas, facilitándoles los datos necesarios sobre el programa y los barrios a visitar.

La persona responsable de la empresa adjudicataria deberá comunicar a la dirección del contrato si esta tarea la realizará personalmente o, en su caso, quién será la persona que realizará este cometido.

En todo caso, quien atienda a los medios deberá estar perfectamente capacitado para realizar esta tarea tanto en euskera como en castellano y usará un lenguaje inclusivo.

G. La Dirección de Cultura

La Dirección de Cultura propondrá a la empresa adjudicataria los tres barrios en los que se organizarán las rutas a visitar. En caso de que el contrato se prorrogue, la Dirección de Cultura propondrá cada año barrios diferentes a los del año anterior.

Con carácter previo a cada visita, la empresa adjudicataria deberá entregar la información relativa sobre la visita con tiempo suficiente para que el Área de Cultura y Gobernanza pueda dar, además de la publicidad prevista en el Pliego, la que el Ayuntamiento de Bilbao considere adecuada por otros medios.

Además, la empresa adjudicataria facilitará un dossier (en formato digital), en el que se incluya el resumen de la historia y características del barrio a visitar, incluyendo fotografías. Este dossier ilustrativo e informativo se colgará en las webs municipales.

H. Realización de las visitas

La empresa adjudicataria realizará las visitas con guías-intérpretes que dispongan de una formación y experiencia apropiadas.

Asimismo, y con carácter previo a las citadas visitas, la empresa adjudicataria facilitará información sobre cómo acceder a través de transporte público al punto de encuentro, debiendo ser éste un punto reconocible que no pueda dar lugar a equívocos.

Durante las visitas los guías-intérpretes lucirán una identificación.

Durante la visita, la empresa adjudicataria deberá hacer fotografías de calidad de cada grupo participante, para disponer de material para alimentar las redes sociales municipales. Antes de hacerlas, se avisará a los participantes que las fotos son para su difusión en las redes, para que puedan decidir si aparecen o no en ellas. El material fotográfico se enviará semanalmente a la dirección de correo electrónico que señale el responsable del contrato, identificando el grupo al que pertenecen.

Al finalizar cada visita, se deberá informar a los participantes de la posibilidad de rellenar on line una encuesta de satisfacción, dónde pueden hacerlo y animarles a ello. El contenido de esa encuesta estará consensuado previamente entre la adjudicataria y la dirección del contrato.

Una vez realizadas las visitas correspondientes a cada ruta, la empresa adjudicataria efectuara una evaluación del mismo, en la que se hará una valoración y se señalaran las circunstancias e incidencias que se hayan podido producir. Esa evaluación se entregará a la dirección del contrato en un documento que recoja también un resumen de los resultados de las encuestas de las personas usuarias.

En el caso de que se le presenten sugerencias o reclamaciones, la empresa adjudicataria deberá ponerlas en conocimiento de la Dirección de Cultura.

Una vez finalizadas todas las visitas, la empresa adjudicataria presentará una memoria final sobre el desarrollo de las visitas, que incluirá al menos los siguientes aspectos:

- Detalle de cada una de las visitas efectuadas: señalando afluencia de personas, género, procedencia, idioma...
- Valoración del programa, señalando aspectos a mejorar.
- Propuestas para nuevas visitas.

I. Visitas Extras

Se prevén como visitas extras aquellas que superen las inicialmente previstas (44 visitas guiadas por cada uno de los 3 barrios).

En el presupuesto inicial se prevé la realización de 15 visitas extras en total.

3. TAREAS A REALIZAR POR EL ÁREA DE CULTURA Y GOBERNANZA

El Área de Cultura y Gobernanza del Ayuntamiento de Bilbao realizará las siguientes tareas:

- Coordinará ésta y cada una de las iniciativas del programa Bilbao Izan.
- Coordinará toda la información a proporcionar sobre ésta y el resto de iniciativas del programa Bilbao Izan que se llevar án a cabo.
- Asumirá la representación pública de las visitas al tratarse de una actividad municipal.
- Prestará servicio para dar información sobre el contenido de las visitas y reservas de plazas.
- Validará el sistema on line de reservas de plazas propuesto para el proyecto por la empresa licitadora antes de la puesta en marcha de las inscripciones.
- Se encargará de dar el visto bueno final a todos los soportes comunicativos que se diseñen.

- Realizará la distribución de mailings creados para cada barrio.
- Asumirá la impresión de los soportes en papel que estime oportunos, así como, la distribución de los mismos.
- Efectuará la publicidad adicional de las visitas que la propia Área estime pertinente.

4. EQUIPO HUMANO A ADSCRIBIR PARA LA EJECUCION DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá disponer de un equipo humano suficiente y cualificado para las tareas que se deben desarrollar en la ejecución del presente contrato que, debidamente coordinado, demuestre su capacidad para llevar a cabo, en tiempo y forma, los servicios a prestar.

De manera orientativa esta área ha considerado necesario que la empresa adjudicataria disponga de trabajadores que realicen las funciones que se detallan a continuación:

- Funciones de responsable del proyecto
- Funciones de guía
- Funciones de administrativo

La persona responsable del proyecto asumirá la responsabilidad de la correcta ejecución de los trabajos y que deberá llevar a cabo las siguientes funciones:

- Interlocución y coordinación con el Ayuntamiento
- Organización, dirección y coordinación de los trabajos.
- Asistencia a cuantas reuniones se le convoquen.
- Disponibilidad permanente incluso los días de fiesta y fines de semana, y deberá poder ser contactada de forma permanente a través de teléfono móvil.

Asimismo, el responsable del proyecto que la empresa adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato deberá cumplir el siguiente perfil profesional:

Responsabilidad en el contrato (funciones)	**Titulación/Formación académica exigida**	**Experiencia mínima exigida**
Responsable del proyecto	Titulación universitaria Nivel 2 del MECES	Experiencia de 3 años en labores de organización y/o gestión de programas de visitas guiadas impulsados por administraciones públicas

La comprobación y verificación del cumplimiento de estos requisitos relativos al responsable del proyecto se realizará con carácter previo a la valoración de las ofertas.

Asimismo, el equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, dará lugar el requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo

designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución.

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el adjudicatario el único responsable de dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula**, así como de los compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano** se considera **obligación contractual esencial** de forma que su incumplimiento por parte del contratista podrá ser causa de resolución del contrato.

CAPÍTULO II. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

1. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS

a) GENERALES

Son de cargo de la empresa adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: trámites preparatorios y de formalización del contrato; materiales e instalaciones; medios instrumentales; mano de obra; obligaciones relativas a la Seguridad Social o de carácter tributario; seguros de responsabilidad civil o de otro tipo que sean necesarias; y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes a la empresa.

Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención, a su cargo, de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización de la prestación.

Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención, a su cargo, de la obtención de los certificados de calidad y acreditaciones a los que se comprometa en su oferta.

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Ayuntamiento de Bilbao, o para terceras personas, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en el art. 112 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Hasta que transcurra el plazo de garantía, la empresa adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere, sin que sea eximente ni le dé derecho alguno la circunstancia de que representantes de la Administración los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

La empresa adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo, informativas, etc. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del período de garantía.

b) ORGANIZACIÓN

Las empresas adjudicatarias dispondrán de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato, así como los locales donde trabajar con ellos.

c) RECURSOS HUMANOS

El personal de la empresa adjudicataria deberá ir perfectamente identificado. El Área de Cultura y Gobernanza podrá exigir la incorporación, en la identificación, de logotipos que considere necesarios durante la realización de prestaciones en ejecución del contrato.

d) PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En todo caso, se deberán cumplir cuantas obligaciones se deriven de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales, configurando los instrumentos legalmente establecidos para la adecuada aplicación de la normativa vigente en materia de prevención de los riesgos derivados de la actividad desarrollada en virtud del presente contrato, siendo las empresas adjudicatarias las únicas y exclusivas responsables del cumplimiento de las referidas obligaciones y, por ello, de las consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las mismas.

e) DESIGNACIÓN DE PERSONA RESPONSABLE

Las empresas adjudicatarias deberán nombrar una persona responsable, a fin de que las represente ante el Ayuntamiento de Bilbao en todo lo concerniente al servicio. Dicha persona, que serán la responsable del proyecto que se contrata con cada una de las empresas adjudicatarias, tendrá el poder suficiente para tomar en nombre de las empresas adjudicatarias las decisiones oportunas, sin que las mismas puedan verse afectadas por falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal, siendo la única interlocutora válida para todos los asuntos relativos al contrato.

Esta persona responsable funcionará en régimen de plena disponibilidad, debiendo por tanto cubrir las necesidades contratadas fuera del horario laboral normal, incluso los días de fiesta y fines de semana, y deberá poder ser contactada de forma permanente a través de teléfono móvil.

f) EUSKERA

Se deberá utilizar el castellano y el euskera en plena igualdad en las intervenciones públicas ligadas a la actividad objeto del contrato, por lo que la empresa adjudicataria deberá disponer de personas con conocimiento suficiente de euskera para participar en las ruedas de prensa, de modo que se garantice su correcto y fluido uso en las comunicaciones que se dirijan a los medios.

g) LENGUAJE INCLUSIVO

La empresa adjudicataria utilizará en sus comunicaciones un lenguaje no sexista, atendiendo a los criterios marcados en este sentido por el Área de Igualdad.

h) SUBCONTRATACIÓN DE TAREAS

Las empresas adjudicatarias podrán subcontratar la realización de aquellas prestaciones previstas en el presente pliego, pero para ello será necesario en todo caso la comunicación expresa a la Dirección del trabajo.

i) CONFIDENCIALIDAD

Todos aquellos datos que pudieran conocer las empresas adjudicatarias, en relación con los servicios contratados, se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos. Consecuentemente, no podrán utilizar la citada información ni proporcionarla a terceros sin autorización escrita del Ayuntamiento.

Los adjudicatarios deberán indemnizar al Ayuntamiento de Bilbao y a las personas

afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

j) DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La utilización por las empresas adjudicatarias, en su caso, de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado, que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como las normas que desarrollan esas disposiciones.

La empresa adjudicataria no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal que obtenga por razón del contrato con fin distinto al que figura en el mismo.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados al Ayuntamiento de Bilbao. La empresa adjudicataria deberá destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita del Ayuntamiento de Bilbao motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso se podrán almacenar, con las debidas condiciones de seguridad, por un período de cinco años.

k) DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual y de “copyright” que se puedan derivar de los trabajos objeto del contrato serán de la propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Bilbao, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario para la debida constancia pública de este hecho.

l) PUBLICIDAD Y PATROCINIOS

El Ayuntamiento podrá incluir en los diversos elementos de publicidad el logo de los patrocinadores del programa, los logos del Ayuntamiento de Bilbao y de Bilbao Izan.

m) EMERGENCIAS

Si, como consecuencia de emergencias empresariales u otros motivos análogos, alguna de las empresas adjudicatarias estimase que no puede realizar el servicio en las condiciones establecidas, estará obligada a comunicarlo inmediatamente al Ayuntamiento de Bilbao, para que éste procure adoptar las medidas precisas, a fin de evitar o reducir los perjuicios que ello causara. Los gastos causados por tales medidas serán abonados por la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las sanciones y descuentos en el pago que procedan.

n) OTRAS OBLIGACIONES

Las empresas adjudicatarias deberán prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo, informativas, etc.

o) IMAGEN CORPORATIVA

En las ruedas de prensa, dossieres y demás actos se utilizará la imagen corporativa del Ayuntamiento de Bilbao conforme a las instrucciones de la Oficina de Comunicación.

La inclusión de cualquier otra imagen corporativa exigirá el consentimiento expreso y escrito del Ayuntamiento de Bilbao.

p) FOTOGRAFÍAS E IMÁGENES

Si el adjudicatario utilizara para este tipo de tareas fotografías y/o imágenes efectuadas por sí mismo, la inclusión en los actos de comunicación que sean objeto del contrato traerá como consecuencia la libre disposición de esas fotografías e imágenes por el Ayuntamiento de Bilbao. En ningún caso se podrán utilizar imágenes, fotografías

o diseños que impliquen una responsabilidad legal por su uso.

Cuando en alguno de tales supuestos sea la empresa adjudicataria quien adopte las medidas oportunas para suplir los perjuicios, no procederá sanción, y sólo se descontará el importe de los trabajos no realizados.

EL SUBDIRECTOR DE PROGRAMACIÓN CULTURAL,

P.S.

IÑIGO VILLATE CARRASCO - 14592098R

c=ES, o=Ayuntamiento de Bilbao - Bilboko Udala, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, cn=IÑIGO VILLATE CARRASCO - 14592098R, givenName=IÑIGO, sn=VILLATE CARRASCO, serialNumber=IDCES-14592098R