



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES**

**Procedimiento abierto**

**CONTRATO DE UN SERVICIO DE DINAMIZACIÓN Y MEDIACIÓN CULTURAL, ASÍ COMO PARA LA GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE EVENTOS PARA BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.**

|                                                                                                                                                                                             |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. OBJETO DEL CONTRATO. DEFINICIÓN DE LA PRESTACIÓN.</b>                                                                                                                                 | <b>4</b>  |
| 1.1 Antecedentes y Justificación                                                                                                                                                            | 4         |
| 1.2 Objeto del contrato.                                                                                                                                                                    | 4         |
| <br><b>Lote 1. UN SERVICIO DE DINAMIZACIÓN Y MEDIACIÓN CULTURAL para el Euskal Museoa de Bilbao y sus dependencias</b>                                                                      |           |
| ALCANCE DEL CONTRATO                                                                                                                                                                        | 5         |
| DESARROLLO DEL SERVICIO                                                                                                                                                                     | 5         |
| <br><b>Lote 2. UN SERVICIO DE DINAMIZACIÓN Y MEDIACIÓN CULTURAL, ASÍ COMO DE GESTION Y COORDINACIÓN DE EVENTOS, para el Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao y sus dependencias</b> |           |
| ALCANCE DEL CONTRATO                                                                                                                                                                        | 9         |
| DESARROLLO DEL SERVICIO                                                                                                                                                                     | 9         |
| <b>2 COORDINACIÓN, CONTROL Y METODOLOGÍA DE LOS SERVICIOS DE AMBOS LOTES</b>                                                                                                                | <b>14</b> |
| <b>3 NORMAS DE CARÁCTER GENERAL PARA AMBOS LOTES</b>                                                                                                                                        | <b>15</b> |
| <b>4 OBLIGACIONES DE LOS CONTRATISTAS EN AMBOS LOTES</b>                                                                                                                                    | <b>15</b> |
| 4.1 Generales                                                                                                                                                                               | 15        |
| 4.2 Laborales                                                                                                                                                                               | 16        |
| 4.3 Memorias                                                                                                                                                                                | 16        |
| 4.4 Derechos de Propiedad Intelectual                                                                                                                                                       | 16        |
| 4.5 Confidencialidad                                                                                                                                                                        | 16        |
| 4.6 Datos de Carácter Personal                                                                                                                                                              | 16        |
| 4.7 Designación de responsable                                                                                                                                                              | 17        |
| 4.8 Teléfono de contacto                                                                                                                                                                    | 17        |
| 4.9 Emergencias                                                                                                                                                                             | 17        |
| <b>5 CONDICIONES TÉCNICAS PARA AMBOS LOTES</b>                                                                                                                                              | <b>18</b> |
| 5.1 Memoria técnica de ambos lotes                                                                                                                                                          | 18        |
| 5.2 Medios Personales                                                                                                                                                                       | 20        |
| 5.3 Programa de ordenación del servicio                                                                                                                                                     | 21        |
| <br><b>Lote 1.</b>                                                                                                                                                                          | <b>22</b> |
| <br><b>Lote 2</b>                                                                                                                                                                           | <b>23</b> |
| <b>6 CUMPLIMIENTO DE LA REGLAMENTACIÓN EN AMBOS LOTES</b>                                                                                                                                   | <b>24</b> |
| <b>7 CONDICIONES DE SEGURIDAD EN AMBOS LOTES</b>                                                                                                                                            | <b>25</b> |
| <b>8 CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN AMBOS LOTES</b>                                                                                                                         | <b>25</b> |
| <b>9 CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO EN AMBOS LOTES</b>                                                                                                                                   | <b>25</b> |
| <b>10 SUBROGACIÓN</b>                                                                                                                                                                       | <b>25</b> |
| <b>11 ANEXOS.</b>                                                                                                                                                                           | <b>27</b> |

**Anexo 1.** Tabla de subrogación Lotes 1 y 2

**Anexo 2.** Documentación técnica a aportar por los licitadores en cada uno de los lotes en los que participen, es decir, tanto si participan en el lote 1 como si participan en el lote 2.

## 1. OBJETO DEL CONTRATO. DEFINICIÓN DE LA PRESTACIÓN.

### 1.1. Antecedentes y Justificación

Conforme a los estatutos de la entidad, BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, como parte de sus objetivos fundacionales, tiene el compromiso de *facilitar la posibilidad de conocer nuestra historia y nuestra cultura a los habitantes de Bilbao, Bizkaia y Euskadi, a sus visitantes y a toda persona interesada en ellas, así como de organizar exposiciones y todo tipo de eventos con fines societarios y de realizar y desarrollar actividades didácticas educativas y de difusión cultural.*

En la actividad ordinaria de los espacios gestionados desde Bilbao Bizkaia Museoak, Euskal Museoa de Bilbao y Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao, para la consecución de los fines anteriormente señalados se organizan, entre otros, exposiciones, bien sean estas permanentes, semipermanentes y/o temporales, actividades didácticas educativas y de difusión cultural, además de todo tipo de eventos, si bien el funcionamiento de estas actividades es notoriamente diferente entre uno y otro espacio.

Esta diferenciación viene determinada no sólo por las distintas colecciones que guían y sirven de base para estas actividades, sino por el propio dimensionamiento de los dos espacios y las posibilidades de uso de cada uno de ellos.

Así, será procedente la división en lotes por existir prestaciones funcionalmente independientes y especializados, favoreciendo, por un lado, la concurrencia y la participación de diferentes actores económicos, y por otro, la mejor eficiencia en la ejecución del contrato.

Las licitadoras podrán participar indistintamente en uno o en ambos lotes, pudiendo una misma licitadora ser adjudicatarias de ambos lotes

### 1.2. Objeto del contrato

El objeto de este pliego de condiciones técnicas y de sus anexos es regular y definir el alcance y condiciones de las prestaciones que habrán de regir para la contratación para Bilbao Bizkaia Museoak de los siguientes lotes:

**Lote 1. UN SERVICIO DE DINAMIZACIÓN Y MEDIACIÓN CULTURAL para el Euskal Museoa de Bilbao y sus dependencias.**

**Lote 2. UN SERVICIO DE DINAMIZACIÓN Y MEDIACIÓN CULTURAL, ASÍ COMO DE GESTION Y COORDINACIÓN DE EVENTOS, para el Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao y sus dependencias.**

**Lote 1. UN SERVICIO DE DINAMIZACIÓN Y MEDIACIÓN CULTURAL para el Euskal Museoa de Bilbao y sus dependencias.**

#### **ALCANCE DEL CONTRATO**

El alcance del servicio de este **lote 1** que se requerirá a la adjudicataria es el que se detalla a continuación.

La adjudicataria prestará dicho servicio con los mayores niveles de calidad, eficacia y eficiencia, de modo que garantice la adecuada prestación de los servicios y que el resultado final de los programas objeto de este contrato alcancen los niveles máximos de calidad y excelencia educativa.

La entidad Bilbao Bizkaia Museoak se reserva el derecho de modificar los días de apertura, horarios y puestos en función de sus necesidades y de los del servicio a lo largo de todo el periodo de ejecución del contrato.

Los licitadores formularán sus propuestas a partir de las condiciones técnicas mínimas que se definen en este documento.

#### **DESARROLLO DEL SERVICIO para el Lote 1**

**La adjudicataria deberá** coordinarse con el servicio de Didáctica y Programación de Bilbao Bizkaia Museoak **en la ejecución de las actividades que deberá realizar en la prestación del servicio. Estas actividades a ejecutar serán las siguientes:**

- Colaboración con el diseño, producción, difusión y ejecución de visitas y otras actividades didácticas, educativas y/o divulgativas.
- Implementación y ejecución de programas, proyectos, materiales, etc. propios de las actividades educativas dirigidas a todo tipo de públicos que conforman las personas visitantes del Euskal Museoa de Bilbao y sus espacios que gestiona Bilbao Bizkaia Museoak. Estas actividades se relacionarán con todos y cada uno de los espacios, así como con las exposiciones permanentes, semipermanentes y/o con las exposiciones temporales que se programen, tanto propias como ajenas.
  - Colaboración en el diseño, implementación y ejecución de los distintos programas de actividades que desde Bilbao Bizkaia Museoak se impulsen

en el Euskal Museoa de Bilbao y sus espacios, bien sean estos programas ya implantados o de nueva creación. Los programas ya implantados son:

➤ **VISITAS:**

- Colección semipermanente (público general)
- Exposiciones temporales (público general y público familiar)
- Visitas especiales para el colectivo Lagunak
- Visitas diseñadas para espacios mixtos del museo (depósito visitable, lapikotik, etc)

➤ **ACTIVIDADES:**

- Talleres para público familiar (público familiar)
- Programa Plazara para público general

Cada uno de estos programas tienen una duración distinta en función de su naturaleza que va de un **mínimo de 60 minutos a un máxima de 90 minutos**, salvo en el caso de Plazara y otros programas similares, cuya duración dependerá de la naturaleza de cada actividad. El número de personas participantes varía en función de los programas.

Las visitas diseñadas para espacios mixtos pudieran incluir **espacios ubicados fuera del propio museo**, incluso localidades diferentes a las de la ubicación del museo. Estas localidades estarán dentro del Territorio Histórico de Bizkaia y a una distancia máxima aproximada de 20 km desde el propio espacio expositivo. Únicamente en los casos en que deban darse estos desplazamientos a la duración estimada de visita se le sumará la duración prevista para el desplazamiento en cada caso, y, en cualquier caso, un máximo de 45 minutos. La **anulación** de cualquier visita, actividad o evento, por cualquier causa, con una antelación **superior a 48 horas al inicio de la misma** supondrá la no imputación de tiempo alguno en la ejecución del contrato. Por su parte, la **anulación** de cualquier visita, actividad o evento, por cualquier causa, con una **antelación inferior a 48 horas al inicio de la misma**, incluso si la anulación se produce en el mismo momento de inicio de la visita, actividad o evento, supondrá la imputación **únicamente del 50% del tiempo estimado** para la misma en función de lo establecido en estos pliegos.

La enumeración de actividades arriba señalada no es limitativa, es simplemente enumerativa. El servicio deberá prestarse en todas aquellas visitas y actividades que se lleven a cabo en el Euskal Museoa y sus dependencias bajo la supervisión y dependencia del servicio de Didáctica y Programación de Bilbao Bizkaia Museoak.

- Colaboración en el diseño y la adecuación didáctica de los contenidos y relatos de las exposiciones del Euskal Museoa, sean semipermanentes o temporales.
- Gestión, supervisión y formación de las personas que desarrollan la actividad de mediación y de educadoras del Euskal Museoa de Bilbao y de sus dependencias a la hora de ejecutar todos los programas y actividades planteados.
- Colaboración en las campañas de difusión específicamente dirigidas a centros escolares, asociaciones, organizaciones o cualquier otro colectivo que pudiera ser público cautivo del Euskal Museoa de Bilbao y sus dependencias, a través del impulso de las relaciones con centros educativos, docentes o personal responsable de las correspondientes áreas educativas
- Recepción, gestión y asesoramiento de las solicitudes de información por parte de las personas usuarias de los distintos espacios del Euskal Museoa de Bilbao y sus dependencias, gestionados desde Bilbao Bizkaia Museoak
- Gestión y organización del calendario relativo a la atención y ejecución de todos los programas y actividades que se propongan desde el servicio de Didáctica y Programación de Bilbao Bizkaia Museoak para el Euskal Museoa de Bilbao, espacio que gestiona, tanto en horario de apertura al público, como fuera del mismo.
- Realización de las gestiones necesarias con relación a todas aquellas tareas administrativas de apoyo a la gestión de las actividades anteriormente descritas, incluido el desarrollo de cuestionarios de satisfacción adecuados a los diversos tipos de actividades y programas, así como el análisis de las estadísticas y datos recogidos a través de herramientas y programas que la entidad tenga implementadas al efecto.

Para el desarrollo de estas tareas y otras, la entidad tiene implementado el programa **EUROMUS**. Con esta herramienta se llevará a cabo la gestión, seguimiento, recopilación de datos para facturación y toma y análisis de datos y estadísticas.

Así, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio en sus fases preparatorias y de seguimiento, la adjudicataria estará obligada a ofertar a cada persona que forme parte del equipo asignado a la prestación del servicio una **formación** en el conocimiento y uso del programa EUROSMUS **de 6 horas efectivas**.

La organización y gestión de esta formación será de cuenta de la adjudicataria y deberá garantizarse mediante declaración responsable emitida por el formador que se ha obtenido la capacitación y especialización oportuna para el

óptimo uso de la herramienta.

El desarrollo del servicio deberá darse en todos los espacios del Euskal Museoa de Bilbao y sus dependencias, pudiendo incluso darse la prestación del servicio en dependencias externas del Euskal Museoa de Bilbao durante la vigencia del contrato.

En el caso de los horarios de apertura al público estos podrían sufrir variaciones en más o en menos. La entidad Bilbao Bizkaia Museoak se reserva el derecho de modificar los días de apertura, horarios y puestos necesarios para el Euskal Museoa de Bilbao en función de sus necesidades y de los del servicio a lo largo de todo el periodo de ejecución del contrato.

A modo únicamente orientativo, sin que suponga limitación alguna, se señalan los siguientes espacios y horarios de apertura al público:

| ESPACIO                       | DIAS DE APERTURA                           | HORARIO                                             |
|-------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Euskal Museoa de Bilbao       | Lunes, miércoles, jueves, viernes y sábado | 10.00 – 19.00                                       |
|                               | Domingo                                    | 10.00 – 14.00                                       |
| Otros espacios y dependencias | Lunes a Viernes                            | En función de actividades específicas a desarrollar |

Bilbao Bizkaia Museoak informará anualmente del calendario aprobado de la entidad en el que, entre otros, se recojan los días y horarios de aperturas ordinarios y los días y horarios de aperturas especiales.

El servicio objeto del presente contrato deberá ajustarse al mismo, así como a las variaciones que sobre él puedan establecerse durante la vigencia del contrato por necesidades de la entidad y del servicio.

Estas variaciones se indicarán en tiempo y forma, **con una antelación mínima de una semana.**

**Lote 2. UN SERVICIO DE DINAMIZACIÓN Y MEDIACIÓN CULTURAL, ASÍ COMO DE GESTION Y COORDINACIÓN DE EVENTOS, para el Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao y sus dependencias.**

#### **ALCANCE DEL CONTRATO**

El alcance del servicio de este **lote 2** que se requerirá a la adjudicataria es el que se detalla a continuación.

La adjudicataria prestará dicho servicio con los mayores niveles de calidad, eficacia y eficiencia, de modo que garantice la adecuada prestación de los servicios y que el resultado final de los programas objeto de este contrato alcancen los niveles máximos de calidad y excelencia educativa.

La entidad Bilbao Bizkaia Museoak se reserva el derecho de modificar los días de apertura, horarios y puestos en función de sus necesidades y de los del servicio a lo largo de todo el periodo de ejecución del contrato.

Los licitadores formularán sus propuestas a partir de las condiciones técnicas mínimas que se definen en este documento.

#### **DESARROLLO DEL SERVICIO para el Lote 2**

**La adjudicataria deberá** coordinarse con el servicio de Didáctica y Programación de Bilbao Bizkaia Museoak **en la ejecución de las actividades que deberá realizar en la prestación del servicio. Estas actividades a realizar serán las siguientes:**

- Colaboración con el diseño, producción, difusión y ejecución de visitas y otras actividades didácticas, educativas y/o divulgativas.
- Implementación y ejecución de programas, proyectos, materiales, etc. propios de las actividades educativas dirigidas a todo tipo de públicos que conforman las personas visitantes del Bilboko Berreginen Museoa y sus dependencias, que gestiona Bilbao Bizkaia Museoak. Estas actividades se relacionarán con todos y cada uno de los espacios, así como con las exposiciones permanentes, semipermanentes y/o con las exposiciones temporales programadas tanto propias como ajenas.
- Colaboración en el diseño, producción y ejecución de los distintos programas de actividades que desde Bilbao Bizkaia Museoak se impulsen Bilboko Berreginen Museoa y sus dependencias, bien sean estos programas ya implantados o de nueva creación. Los programas ya implantados son:

➤ **VISITAS:**

- Colección permanente (todo tipo de públicos)
- Exposiciones temporales (todo tipo de públicos)
- Yacimiento de la Plaza del Corazón de María (público general y centros escolares)
- Dioses y planetas (educación primaria)
- Troya (educación secundaria)
- Cuestión de moda (educación secundaria)
- Apolodoro contaba que ... (educación secundaria)
- El Bilbao industrial (educación secundaria)
- Tu turno (bachiller)
- Circuito urbano (bachiller)
- Realización de visitas guiadas (alumnado de sector turístico)
- Tú eliges (para todos los niveles). Este programa permite la solicitud de una visita ad hoc, según los intereses o necesidades del grupo solicitante
- Programación de actividades culturales (alumnado de sector turístico)
- Visitas adaptadas para colectivos con necesidades especiales

➤ **ACTIVIDADES:**

- Talleres familiares (público familiar)
- Talleres de Semana Santa (público familiar)
- Talleres de Navidad (público familiar)
- Programaciones especiales ligadas a San Valentín, DIM, JEP, aniversarios de los espacios que gestiona Bilbao Bizkaia Museoak

➤ **EVENTOS**

- Actividades, principalmente fuera del horario habitual de apertura de los distintos espacios gestionados desde Bilbao Bizkaia Museoak. Podrán ser de producción propia o ajena.

Todos estos programas tienen una duración habitual mínima de 60 minutos y máxima de 90 minutos, **salvo en el caso de los eventos, cuya duración dependerá de la naturaleza de los mismos.**

En todo caso, a la duración propia del evento deberá añadirse el tiempo necesario para las tareas previas y posteriores que el mismo necesite, dado que el servicio de gestión y coordinación de eventos debe ser integral.

Así, la gestión y coordinación de eventos debe incluir el tiempo necesario para la asistencia en el montaje previo del mismo, el tiempo necesario para la atención y seguimiento durante la ejecución del mismo, el tiempo necesario para la asistencia en el desmontaje posterior del mismo y el tiempo necesario para la evaluación final del servicio.

El tiempo de dedicación de cada una de estas fases, salvo el tiempo necesario para la evaluación final del servicio, vendrá determinado por el servicio de Didáctica y Programación de Bilbao Bizkaia Museoak, en función de las necesidades de cada evento detalladas en el dossier correspondiente y será vinculante para la adjudicataria. El tiempo necesario para la evaluación final del servicio se estimará en todo caso en un máximo de 30 minutos.

El número de personas participantes varía en función de los programas, actividades y eventos.

La **anulación** de cualquier visita, actividad o evento, por cualquier causa, con una antelación **superior a 48 horas al inicio de la misma** supondrá la no imputación de tiempo alguno en la ejecución del contrato. Por su parte, la **anulación** de cualquier visita, actividad o evento, por cualquier causa, con una antelación **inferior a 48 horas al inicio de la misma**, incluso si la anulación se produce en el mismo momento de inicio de la visita, actividad o evento, supondrá la imputación **únicamente del 50% del tiempo estimado** para la misma en función de lo establecido en estas bases.

La enumeración de actividades arriba señalada no es limitativa, es simplemente enumerativa. El servicio deberá prestarse en todas aquellas visitas, actividades y/o eventos que se lleven a cabo en Bilboko Berreginen Museoa y sus dependencias bajo la supervisión y dependencia del servicio de Didáctica y Programación de Bilbao Bizkaia Museoak.

- Colaboración en el diseño y la adecuación didáctica de los contenidos y relatos de las exposiciones del Bilboko Berreginen Museoa y sus dependencias, sean semipermanentes o temporales.
- Gestión, supervisión y formación de las personas que desarrollan la actividad de medición y de educadoras del Bilboko Berreginen Museoa y sus dependencias a la hora de ejecutar todos los programas y actividades planteados, así como en la gestión y coordinación de los diferentes eventos que se programen en los espacios señalados.

- Colaboración en las campañas de difusión específicamente dirigidas a centros escolares, asociaciones, organizaciones o cualquier otro colectivo que pudiera ser público cautivo del Bilboko Berreginen Museoa y sus dependencias, a través del impulso de las relaciones con centros educativos, docentes o personal responsable de las correspondientes áreas educativas.
- Igualmente, la adjudicataria deberá colaborar en las campañas de difusión relativas a los eventos que se programen, independientemente del colectivo al que se dirijan.
- Recepción, gestión y asesoramiento de las solicitudes de información por parte de las personas usuarias de los distintos espacios del Bilboko Berreginen Museoa y sus dependencias, gestionados desde Bilbao Bizkaia Museoak
- Coordinación con los servicios técnicos del servicio de Didáctica y Programación de Bilbao Bizkaia Museoak para la gestión y organización del calendario relativo a la atención y ejecución de todos los programas y actividades que se propongan desde el servicio de Didáctica y Programación Bilbao Bizkaia Museoak para el Bilboko Berreginen Museoa y sus dependencias, espacio que gestiona, tanto en horario de apertura al público, como fuera del mismo.
- Coordinación con los servicios técnicos del área de servicio público, en el que se encuentra enmarcada el servicio de Didáctica y Programación de Bilbao Bizkaia Museoak para la gestión y organización del calendario y otras necesidades relativas a la atención, desarrollo, ejecución y seguimiento de los eventos que se programen desde Bilbao Bizkaia Museoak para el Bilboko Berreginen Museoa y sus dependencias.
- Gestión y coordinación de manera integral la atención de eventos, debiendo incluirse por un lado, durante la fase preparatoria del evento, la atención y asistencia previa, incluyendo tanto la asistencia a visitas de espacios, asistencia a reuniones, como la asistencia y soporte en la gestión documental del evento; por otro lado, en la fase de ejecución del evento, la asistencia en el montaje previo del mismo, atención y seguimiento durante la ejecución del mismo, asistencia en el desmontaje posterior del mismo y evaluación final del servicio.
- Realización las gestiones necesarias con relación a todas aquellas tareas administrativas de apoyo a la gestión de las actividades anteriormente descritas, incluido el desarrollo de cuestionarios de satisfacción adecuados a los diversos tipos de actividades y programas, así como el análisis de las estadísticas y datos recogidos a través de herramientas y programas que la entidad tenga implementadas al efecto.

Para el desarrollo de estas tareas y otras, la entidad tiene implementado el programa **EUROMUS**. Con esta herramienta se llevará a cabo la gestión, seguimiento, recopilación de datos para facturación y toma y análisis de datos y estadísticas.

Así, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio en sus fases preparatorias y de seguimiento, la adjudicataria estará obligada a ofertar a cada persona que forme parte del equipo asignado a la prestación del servicio una **formación** en el conocimiento y uso del programa **EUROSMUS de 6 horas efectivas**.

La organización y gestión de esta formación será de cuenta de la adjudicataria y deberá garantizarse mediante declaración responsable emitida por el formador que se ha obtenido la capacitación y especialización oportuna para el óptimo uso de la herramienta.

El desarrollo del servicio de dinamización y mediación cultural, así como de gestión y coordinación de eventos deberá darse en todos los espacios del Bilboko Berreginen Museoa y sus dependencias, pudiendo incluso darse la prestación del servicio en dependencias externas del Bilboko Berreginen Museoa y sus dependencias durante la vigencia del contrato.

En el caso de los horarios de apertura al público estos podrían sufrir variaciones en más o en menos. La entidad Bilbao Bizkaia Museoak se reserva el derecho de modificar los días de apertura, horarios y puestos necesarios para el Bilboko Berreginen Museoa y sus dependencias en función de sus necesidades, de los del servicio y de la programación de eventos a lo largo de todo el periodo de ejecución del contrato.

A modo únicamente orientativo, sin que suponga limitación alguna, se señalan los siguientes espacios y horarios de apertura al público:

| ESPACIO                                        | DIAS DE APERTURA                            | HORARIO GENERAL                                     |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Bilboko Berreginen Museoa                      | Martes, miércoles, jueves, viernes y sábado | 10.00 – 13.30   16.00 - 19.00                       |
|                                                | Domingo                                     | 10.00 – 14.00                                       |
| Dependencias, así como otros espacios externos | Lunes a Domingo                             | En función de actividades específicas a desarrollar |
| Eventos                                        | Lunes a Domingo                             | En función de actividades específicas a desarrollar |

Estos horarios generales pueden sufrir anualmente alteraciones principalmente durante la época estival.

Bilbao Bizkaia Museoak informará anualmente del calendario aprobado de la entidad en el que, entre otros, se recojan los días y horarios de aperturas ordinarios y los días y horarios de aperturas especiales.

El servicio objeto del presente contrato deberá ajustarse al mismo, así como a las variaciones que sobre él puedan establecerse durante la vigencia del contrato por necesidades de la entidad y del servicio.

Estas variaciones se indicarán en tiempo y forma, con una **antelación mínima de una semana**.

## **2. COORDINACIÓN, CONTROL Y METODOLOGÍA DE LOS SERVICIOS DE AMBOS LOTES.**

En ambos lotes, las pautas y la metodología que se deben seguir para cumplir los fines del contrato serán aprobadas por la Dirección Gerencia de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y, en su caso, por la persona responsable del servicio de Didáctica y Programación de la entidad. La Directora Gerente de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y, en su caso, la persona responsable del servicio de Didáctica y Programación de la entidad deberá ser informada y consultada previamente sobre las diferentes acciones y gestiones que emprendan las adjudicatarias de los lotes, y con una periodicidad trimestral le será facilitado el estado de ejecución de los trabajos encomendados.

Bilbao Bizkaia Museoak designará a la responsable del servicio de Didáctica y Programación a los efectos de desempeñar las funciones de inspección técnica, coordinación, planificación y vigilancia de la correcta realización del servicio contratado para cada uno de los lotes.

El desarrollo del servicio de los lotes se consensuará, coordinará y será supervisado por el personal técnico del servicio de Didáctica y Programación de Bilbao Bizkaia Museoak para su posterior aprobación, si procede, por la Dirección Gerencia de Bilbao Bizkaia Museoak. Durante toda la vigencia del contrato la totalidad de las actividades que comprenden el desarrollo del servicio de cada lote deberán ser previamente comunicadas a Bilbao Bizkaia Museoak y aprobadas por la Dirección Gerencia de Bilbao Bizkaia Museoak, y en su caso, por el personal técnico del servicio de Didáctica y Programación, organizándose al inicio del contrato un calendario de coordinación y control del servicio aprobado por Bilbao Bizkaia Museoak.

### **3. NORMAS DE CARÁCTER GENERAL PARA AMBOS LOTES**

Los contratos se regirán por las cláusulas contenidas en este Pliego de condiciones técnicas, en el pliego de condiciones administrativas y por las Normas de Derecho Privado que sean aplicables, sin perjuicio de las referencias que estos pliegos efectúen a la normativa de contratación de las Administraciones Públicas.

El desconocimiento de los contratos en cualquiera de sus términos, de los documentos anexos a los mismos, o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole promulgados por la Administración, que puedan tener aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá a los adjudicatarios de la obligación de su cumplimiento.

El incumplimiento de cualquier norma de las mencionadas será considerado falta grave según nuestro sistema de gestión. La acumulación de cuatro faltas graves podrá suponer la pérdida y rescisión automática del contrato.

### **4. OBLIGACIONES DE LOS CONTRATISTAS EN AMBOS LOTES**

Serán obligaciones básicas de los adjudicatarios, además de las que se establecen en otros apartados, las siguientes:

- 4.1. **GENERALES:** Son de cargo de la empresa adjudicataria de cada uno de los lotes todos los trámites preparatorios y de formalización de los contratos, mano de obra, Seguridad Social, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes a la empresa adjudicataria, todas las cuales asume desde el momento de la adjudicación definitiva, además de cualesquiera otras nacidas de los contratos o de la participación en la licitación.

Corresponde a las empresas adjudicatarias la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización de la prestación.

La empresa adjudicataria de cada uno de los lotes será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados en el lote correspondiente, así como de las consecuencias que se deduzcan para Bilbao Bizkaia Museoak, S.L o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución de los contratos.

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

- 4.2. LABORALES:** La empresa adjudicataria de cada lote está obligada al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, quedando Bilbao Bizkaia Museoak, S.L. exonerado de responsabilidad por este incumplimiento.
- 4.3. MEMORIAS:** La adjudicataria de cada lote deberá elevar a Bilbao Bizkaia Museoak con **periodicidad semestrales una memoria parcial** del desarrollo de todas las actividades, en la que se reflejen los resultados obtenidos de las herramientas de recogida de datos y cuestionarios de satisfacción que debe desarrollar y cumplimentar, y **una memoria final**, que se entregará en el **plazo de dos meses desde la finalización del contrato**.
- 4.4. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL:** Todos los derechos de propiedad intelectual y de "copyright" que se puedan derivar en cada lote de los trabajos objeto de la asistencia serán de la propiedad exclusiva de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando este sea necesario para la debida constancia pública de este hecho.
- 4.5. CONFIDENCIALIDAD:** Todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria, en relación con los servicios contratados en el lote correspondiente, se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos. El adjudicatario de cada lote deberá indemnizar a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.
- 4.6. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:** La utilización por la adjudicataria de cada lote (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 3/18, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y de garantía de los derechos digitales y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos y

las normas que las desarrollan.

La empresa adjudicataria de cada lote 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, ni siquiera para su conservación a otras personas.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK. La empresa adjudicataria de cada lote deberá destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita de Bilbao Bizkaia Museoak, S.L 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.

**4.7. DESIGNACIÓN DE COORDINADORA:** La adjudicataria de cada lote deberá nombrar una persona **responsable coordinadora**, a fin de que la represente ante BILBAO BIZKAIA MUSEOAK en todo lo concerniente al servicio contratado en el lote correspondiente.

La **persona responsable coordinadora** tendrá el poder suficiente para tomar las decisiones oportunas, sin que las mismas puedan verse afectadas por falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal, siendo la única interlocutora válido para todos los asuntos relativos al contrato.

La adjudicataria de cada lote deberá garantizar que esta **persona responsable coordinadora** estará accesible para Bilbao Bizkaia Museoak, al menos, en el horario de apertura al público de los espacios gestionados por esta en función del lote adjudicado.

**4.8. TELÉFONO DE CONTACTO:** La adjudicataria de cada lote dispondrá de un servicio de llamadas que estará operativo durante todo el plazo de ejecución del contrato. Este servicio de llamadas deberá estar operativo igualmente tanto en horario de apertura al público de los distintos espacios gestionados en función de lote adjudicado como fuera del mismo para la asistencia en caso de actividades y, en su caso, eventos culturales fuera del horario de apertura al público de los espacios correspondientes en función del lote adjudicado.

**4.9. EMERGENCIAS:** Si como consecuencia de emergencias empresariales u otros motivos análogos, la empresa adjudicataria de cada lote estimase que no puede realizar el servicio en las condiciones establecidas, estará obligado a comunicarlo inmediatamente a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK 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.

Cuando en alguno de tales supuestos sea la adjudicataria quien adopte las medidas oportunas para suplir los perjuicios, no procederá sanción.

## **5. CONDICIONES TÉCNICAS PARA AMBOS LOTES**

La adjudicataria de cada lote garantizará la prestación del servicio en unos estándares de calidad óptimos y a tal fin deberá acreditar contar con las siguientes características técnicas:

- Haber trabajado en equipamientos similares, especialmente espacios culturales y Museos.
- Tener experiencia en el desarrollo, ejecución, dinamización y difusión de proyectos culturales.
- Disponer de personal cualificado y con experiencia en gestión de Museos.
- Contar con experiencia en la elaboración y desarrollo de unidades didácticas destinadas al público escolar.
- Contar con experiencia en la elaboración y desarrollo de talleres didácticos orientados a familias, tercera edad, adolescentes y/o personas con necesidades especiales.
- Disponer de al menos un certificado oficial de calidad en gestión lingüística y/o políticas de género.

### **5.1. MEMORIA TÉCNICA DE AMBOS LOTES**

Este documento recogerá el **funcionamiento y alcance** del servicio solicitado en cada lote, detallando el **sistema de interlocución** con Bilbao Bizkaia Museoak, así como la propuesta de **protocolos y calendarios** de coordinación de actividad y atención de **incidencias**, así como el **reparto de funciones y responsabilidades** del equipo aportado por la adjudicataria.

En el caso de ambos lotes las licitadoras participantes en cada uno de ellos deberán presentar un documento que de manera breve y lo más esquemática posible abordará diversos aspectos del servicio de acuerdo al siguiente esquema:

#### **a. Memoria técnica descriptiva del contenido, alcance y funcionamiento del servicio que se propone.**

Descripción detallada del servicio solicitado, que refleje su contenido y alcance, funcionamiento y propuesta de protocolos, así como sus características y, en su caso, las determinaciones o propuestas que se van a llevar a cabo.

**El contenido y alcance deberá contener una relación clara y detallada** de las prestaciones que se contemplan en su propuesta, con sus características, limitaciones. Igualmente, este apartado contendrá la descripción del funcionamiento y propuesta de calendarios de coordinación de actividad.

**b. Supervisión y control.**

Detalle del sistema específico de control y seguimiento establecido para el servicio objeto de este contrato, es decir, de la gestión y control del día a día del servicio. En este sentido, y dado que la gestión de las personas asignadas a la ejecución de la prestación del servicio es parte esencial de la ejecución del contrato, este apartado deberá contemplar el detalle del sistema de control horario del personal asignado a la prestación del servicio, así como descripción de la gestión y seguimiento del mismo, con especial incidencia del sistema de recuperación de horas en casos de incidencias derivadas de la propia gestión del servicio o del cumplimiento que la adjudicataria deba atender derivadas de sus obligaciones laborales.

**c. Relación e interlocución entre la licitadora y BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.**

La adjudicataria de cada lote tendrá que aportar el **currículum vitae** de las personas que conforman **el equipo aportado a la ejecución del servicio**, con detalle del reparto de funciones y responsabilidades de cada perfil, tiempo estimado de dedicación de cada uno de los perfiles a la prestación del servicio y cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas, así como que la **designación del interlocutor y responsable coordinador del servicio, y los medios de comunicación** que se emplearán y que tendrán para garantizar su localización según se describe en el presente pliego.

Aportará asimismo relación y ejemplo de documentos que deberán facilitar la comunicación entre la adjudicataria y BILBAO BIZKAIA MUSEOAK

**d. Atención y gestión de incidencias.**

Las licitadoras de cada lote detallarán en este apartado los **mecanismos y protocolos de actuación** que llevarán a cabo en caso de ser adjudicatarias del lote correspondiente en el caso de las incidencias que puedan surgir durante la ejecución del servicio.

Las principales incidencias que las licitadoras deben contemplar en este apartado deben ser las que afecten a las ausencias del personal asignado a la ejecución del contrato por circunstancias imprevistas, pero debidamente justificadas y las necesidades urgentes por cuestiones extraordinarias.

El documento deberá contemplar al menos las propuestas de los

mecanismos y protocolos de actuación, plazos máximos de implementación de estos, propuesta de seguimiento, registro documental de las mismas.

En todo caso la adjudicataria de cada lote deberá garantizar que el **plazo de respuesta ante imprevistos** que afecten al personal asignado al servicio **no será superior a 24h teniendo** en cuenta que la planificación de visitas, actividades y eventos se informará desde Bilbao Bizkaia Museoak con una antelación mínima de una semana.

## 5.2. MEDIOS PERSONALES

Teniendo en cuenta lo específico del proyecto y los objetivos de Bilbao Bizkaia Museoak, para el desarrollo del servicio de cada uno de los lotes la adjudicataria de cada lote deberá asumir el **personal subrogable asignado** en la actualidad a cada uno de los espacios en los que se prestará el servicio y que aparece indicado en la cláusula de subrogación correspondiente.

Además, la adjudicataria de cada lote deberá presentar una **memoria descriptiva de aquellos medios personales que pondría a disposición** de Bilbao Bizkaia Museoak para garantizar la adecuada y efectiva continuidad de la prestación del servicio atendiendo a las especificidades de los espacios en los que se prestará el servicio según sea el caso del Lote 1 y Lote 2.

Así, las licitadoras de cada uno de los lotes deberán aportar **currículum vitae** de, al menos, **dos personas con un perfil adecuado** para el correcto desarrollo del servicio para los casos de, por ejemplo, **ausencia por acumulación de horas por convenio, baja, excedencia, ausencia por sanción, suspensión del contrato o cualquier otra circunstancia que suponga la sustitución de personal.**

- En el caso del lote 1, **el correspondiente a un** servicio de dinamización y mediación cultural para el Euskal Museoa de Bilbao y sus dependencias, **el perfil deberá contar preferiblemente con** formación académica en Humanidades o Historia o similar, **haber participado en la realización de actividades educativas dirigidas a diversidad de públicos, tanto en espacios museísticos como espacios culturales y/ turísticos, tener experiencia en trabajos de divulgación y didáctica del Patrimonio Cultural, tener dominio acreditado de las lenguas oficiales de la C.A.V. con un nivel C1 del marco común europeo de referencia para las lenguas. (euskera y castellano) y tener acreditado con un nivel B2 el conocimiento de inglés o francés, por ser los idiomas mayoritariamente solicitados por las personas usuarias del**

**servicio.**

- En el caso del lote 2, **el correspondiente a un servicio de dinamización y mediación cultural, así como de gestión y coordinación de eventos, para el Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao y sus dependencias, el perfil deberá contar preferiblemente con formación académica en Historia del Arte o similar, haber participado en la realización de actividades educativas dirigidas a diversidad de públicos, tanto en espacios museísticos como espacios culturales y/ turísticos, tener experiencia en trabajos de divulgación y didáctica del Patrimonio Cultural, tener experiencia básica en atención y seguimiento de eventos de diversa índole en espacios culturales, tener dominio acreditado de las lenguas oficiales de la C.A.V. con un nivel C1 del marco común europeo de referencia para las lenguas. (euskera y castellano) y tener acreditado con un nivel B2 el conocimiento de inglés o francés, por ser los idiomas mayoritariamente solicitados por las personas usuarias del servicio.**

En ambos lotes, Bilbao Bizkaia Museoak valorará los perfiles propuestos en función de la mejor adecuación de los mismos a las necesidades de cada lote, el mayor número de idiomas acreditados además de los indicados, que se considerarán mínimos, así como el menor tiempo transcurrido antes de la efectiva de disponibilidad de los perfiles para su incorporación al servicio en caso de necesidad. En todo caso la adjudicataria de cada lote deberá garantizar que **el tiempo transcurrido** antes de la efectiva incorporación de los perfiles al servicio **no será en ningún caso superior a 48h**, dado que el **plazo de respuesta ante imprevistos** que afecten al personal asignado al servicio **no será superior a 24h** teniendo en cuenta que la planificación de visitas, actividades y eventos se informará desde Bilbao Bizkaia Museoak con una antelación mínima de una semana.

### **5.3. PROGRAMA DE ORDENACIÓN DEL SERVICIO**

En cada lote, lote 1 y 2, **este documento describirá la propuesta de programación de ordenación y distribución del tiempo para la correcta ejecución del servicio solicitado en cada lote, de acuerdo a los estándares de calidad de la entidad contratante, así como la metodología de trabajo implementada en la gestión del servicio y descripción de las tareas desarrolladas en cada una de las fases de la programación propuesta, adaptabilidad de la ordenación y distribución del tiempo en función de las necesidades del servicio, así como la gestión de esta adaptabilidad y su impacto en el**

funcionamiento ordinario del servicio (propuesta de recuperación de horas).

**Lote 1. el correspondiente a un servicio de dinamización y mediación cultural para el Euskal Museoa de Bilbao y sus dependencias**

La propuesta de programación de ordenación del tiempo para este lote se basará en la disponibilidad de aproximadamente **2812 h efectivas**, equivalentes al totalizado de las jornadas efectivas del personal subrogable asignado al espacio, y su distribución será acorde a las siguientes tareas: actividades, visitas, labores administrativas y de preparación y conclusión.

La programación deberá desglosar el número de horas efectivas desarrolladas en horario de apertura al público del espacio, como fuera de este.

La propuesta deberá considerar el número de recursos mínimos que deben garantizarse en cada turno dentro del horario de apertura del espacio, sin perjuicio de la obligación de atender en momentos concretos y por necesidades especiales, además, estas tareas fuera del horario de apertura del espacio.

| EUSKAL MUSEOA                  |   |    |     |   |    |   |     |
|--------------------------------|---|----|-----|---|----|---|-----|
|                                | A | AA | AAA | O | OO | L | I   |
| <b>GOIZA  <br/>MAÑANA</b>      | 3 |    | 2   | 3 | 2  | 1 | --- |
| <b>ARRATSALDEA<br/>  TARDE</b> | 1 |    | 2   | 1 | 1  | 1 |     |

El detalle de la **metodología de trabajo implementada en la gestión del servicio de este lote 1** deberá contener una **descripción de las tareas desarrolladas, es decir, actividades, visitas, labores administrativas y de preparación y conclusión**, así como la fase de la programación en la que se desarrolla, visto el horario de apertura al público del espacio y fuera del mismo.

Se estimará para este lote, tanto para las visitas como para las actividades, al menos la duración señalada en el alcance y contenido del lote 1.

Tanto en el caso de las actividades como en el caso de las visitas quedarán fuera de la duración mínima y máxima establecida para cada una de ellas las labores de preparación, conclusión y administrativas. Esta deberá constar detallada en la propuesta de programa de ordenación de la licitadora

El programa de ordenación del servicio deberá describir detalladamente las tareas a realizar en cada una de las citadas franjas, pudiendo variar la distribución horaria y las tareas a realizar en cada franja horaria.

Con relación a las agrupaciones de jornadas y tareas a realizar en cada una de las mismas, deberá la licitadora tener en cuenta los horarios de apertura al público del espacio facilitados en los presentes pliegos técnicos y los horarios que quedan fuera del mismo.

Este programa de ordenación será vinculante para la adjudicataria durante la ejecución del contrato, pudiendo la Dirección-gerencia de Bilbao Bizkaia Museoak o en su caso, el personal técnico del servicio de Didáctica y Programación, modificar el mismo, en función de las necesidades del servicio.

## Lote 2. Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao y sus dependencias

La propuesta de programación de ordenación del tiempo para este lote se basará en la disponibilidad de aproximadamente **2478 h efectivas**, equivalentes al totalizado de las jornadas del personal subrogado asignado al espacio, y su distribución será acorde a las siguientes tareas: **actividades, visitas, de preparación y conclusión de estas, de eventos y labores administrativas**.

La propuesta deberá considerar el número de recursos mínimos que deben garantizarse en cada turno dentro del horario de apertura del espacio, sin perjuicio de la obligación de atender en momentos concretos y por necesidades especiales, además, estas tareas fuera del horario de apertura del espacio.

| BERREGINEN MUSEOA      |   |    |     |   |    |    |     |
|------------------------|---|----|-----|---|----|----|-----|
|                        | A | AA | AAA | O | OO | L  | I   |
| GOIZA  <br>MAÑANA      |   | 2  | 2   | 2 | 2  | -- | --- |
| ARRATSALDEA<br>  TARDE |   |    |     |   |    |    |     |

El detalle de la **metodología de trabajo implementada en la gestión del servicio de este lote 2** deberá contener una **descripción de las tareas desarrolladas, es decir, actividades, visitas, de preparación y conclusión y labores administrativas**, así como la fase de la programación en la que se desarrolla, visto el horario de apertura al público

del espacio y fuera del mismo.

Se estimará para este lote, tanto para las visitas como para las actividades, al menos la duración señalada en el alcance y contenido del lote 2.

**En el caso de este lote 2**, además, deberá hacerse una especial referencia al plan de implementación del servicio de gestión y coordinación de **eventos**, con una detallada descripción de las funciones a desarrollar por el personal de la licitadora para la ejecución de esta tarea. En este caso de los eventos la duración dependerá de la naturaleza de los mismos y atendiendo a las especificaciones indicadas en el apartado de contenido y alcance del contrato señalados en este pliego.

Únicamente a modo estimativo, sin que pueda considerarse limitativo en ningún caso, el número de eventos anuales puede oscilar entre un mínimo de 26 y un máximo de 52. Tanto en el caso de las actividades como en el caso de las visitas quedarán fuera de la duración mínima y máxima establecida para cada una de ellas las labores de preparación y conclusión. Esta deberá constar detallada en la propuesta de programa de ordenación de la licitadora

El programa de ordenación del servicio deberá describir detalladamente las tareas a realizar en cada una de las citadas franjas, pudiendo variar la distribución horaria y las tareas a realizar en cada franja horaria.

Con relación a las agrupaciones de jornadas y tareas a realizar en cada una de las mismas, deberá la licitadora tener en cuenta los horarios de apertura al público del espacio facilitados en los presentes pliegos técnicos y los horarios que quedan fuera del mismo.

Este programa de ordenación será vinculante para la adjudicataria durante la ejecución del contrato, pudiendo la Dirección-gerencia de Bilbao Bizkaia Museoak o en su caso, el personal técnico del servicio de Didáctica y Programación, modificar el mismo, en función de las necesidades del servicio.

## **6. CUMPLIMIENTO DE LA REGLAMENTACIÓN EN AMBOS LOTES**

En ambos lotes, en el desarrollo de todas las prestaciones derivadas de los trabajos objeto de la presente licitación, será de obligado cumplimiento toda la normativa técnica vigente y de seguridad e higiene y de prevención de riesgos laborales, así como toda la que pueda ser de aplicación por las características de cada uno de los edificios y sus instalaciones, según el lote correspondiente.

## **7. CONDICIONES DE SEGURIDAD EN AMBOS LOTES**

La adjudicataria de cada lote estará obligada a cumplir todas las especificaciones en materia de seguridad y salud, seguridad laboral y seguridad señaladas en la normativa vigente, con el fin de salvaguardar en esta materia tanto a las personas, como a los bienes, edificios e instalaciones, según correspondan.

A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá suscribir las pólizas de seguro indicadas en la carátula de pliego de características administrativas particulares.

## **8. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN AMBOS LOTES**

- a) El servicio se prestará a riesgo y ventura del adjudicatario.
- b) El servicio, objeto del contrato, se ejecutará con estricta sujeción a las condiciones contenidas en el presente pliego de condiciones técnicas y sus anexos. En lo que no contradiga a estas condiciones técnicas y sus anexos, el servicio se prestará conforme a la oferta de la adjudicataria y, en su caso, conforme a las instrucciones que dicte BBMUSEOAK.

## **9. CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO EN AMBOS LOTES.**

Las licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas, deberán hacer un uso no sexista del lenguaje.

Así mismo, la adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito y/o digital, y deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse y de la Norma Foral 4/2018 de 20 de junio, para la igualdad de mujeres y hombres.

## 10. SUBROGACIÓN.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, se advierte que la contratación se encuentra sometida a la subrogación de los contratos de trabajo de las personas trabajadoras según el **Anexo 1** de estos pliegos.

La adjudicataria de cada uno de los lotes queda subrogada en los derechos y obligaciones laborales y de seguridad social del personal indicado en cada caso, de acuerdo con el mencionado Anexo I.

La adjudicataria de cada lote está obligada al cumplimiento de las disposiciones y marco legal vigente en materia laboral, teniéndose especialmente en cuenta los costes laborales derivados de los convenios sectoriales, nacionales, autonómicos y provinciales de aplicación. La Mesa de Contratación rechazará aquellas ofertas que no cumplan las obligaciones aplicables en material social o laboral, incluyendo el incumplimiento de los convenios sectoriales vigentes, en aplicación de lo establecido en el artículo 201 de la LCSP, 8 de noviembre de 2017.

En el ámbito del objeto del contrato de ambos lotes será de aplicación el Convenio Colectivo del sector de Intervención Social de Bizkaia (código de convenio 48006185012006).

La licitadora indicará en su oferta el convenio colectivo que será de aplicación a las personas trabajadoras que realicen la actividad objeto del contrato, en caso de resultar adjudicataria, y tendrá la obligación de facilitar cuanta información se requiera sobre las condiciones de trabajo que, una vez adjudicado el contrato, se apliquen efectivamente a las personas trabajadoras.

Bilbao Bizkaia Museoak se reserva expresamente el derecho a exigir cuanta documentación y justificantes estime oportuna para acreditar el cumplimiento por la adjudicataria de las obligaciones anteriores.

30648714H  
SORKUNDE  
AYARZA (R:  
B95746368)

Firmado digitalmente por  
30648714H SORKUNDE  
AYARZA (R: B95746368)  
Fecha: 2026.07.23 13:33:10  
+02'00'

En Bilbao, a 23 de julio de 2026.

Sorkunde Aiarza Begoña

Bilbao Bizkaia Museoak entitatearen Zuzendari Kudeatzailea

Directora Gerente de Bilbao Bizkaia Museoak

**ANEXO 1**

Documento que recoge la información aportada por la actual adjudicataria con reflejo de datos y condiciones especiales para subrogación, en cumplimiento del art. 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, según asignación de recursos a Lotes 1 y 2.

**ANEXO 2**

**DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR LOS LICITADORES EN CADA UNO DE LOS LOTES EN LOS QUE PARTICIPEN, ES DECIR, TANTO SI PARTICIPAN EN EL LOTE 1 COMO SI PARTICIPAN EN EL LOTE 2**

Las licitadoras podrán optar indistintamente a un único lote o los dos lotes a la vez.

Las licitadoras aportarán en el **sobre B del lote en el que participen**, el correspondiente a los criterios cuantificables automáticamente:

- **Precio ofertado por el servicio anual**
- **Precio por hora de servicio de asistencia en visita o actividad utilizando lengua de signos en euskera, castellano, inglés y/o francés.**
- **Formación adicional en EUROMUS**

Las licitadoras aportarán en el **sobre C del lote en el que participen**, el correspondiente a criterios no cuantificables automáticamente, la documentación técnica que a continuación se detalla, incluyendo una descripción detallada de todos los servicios que se ofrezcan con los elementos que anteriormente se han expresado, y que serán objeto de valoración.

Para que los servicios técnicos de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK puedan valorar con objetividad cada una de las ofertas que presentan los licitadores, **es necesario que las ofertas se presenten siguiendo estrictamente los puntos que se detallan a continuación:**

1. Memoria técnica

Se presentará un documento que de manera breve y lo más esquemática posible y con una extensión máxima de 15 páginas aborde diversos aspectos del servicio de acuerdo con el siguiente esquema:

**a. Memoria técnica descriptiva del contenido, alcance y funcionamiento del servicio que se propone.**

Descripción detallada del servicio solicitado, que refleje su contenido y alcance, funcionamiento y propuesta de protocolos, así como sus características y, en su caso, las determinaciones o propuestas que se van a llevar a cabo.

**El contenido y alcance deberá contener una relación clara y detallada** de las prestaciones que se contemplan en su propuesta, con sus características, limitaciones. Igualmente, este apartado contendrá la descripción del funcionamiento y propuesta de calendarios de coordinación de actividad.

Tendrá una **extensión máxima de 6 páginas**

**b. Supervisión y control.**

**Detalle del sistema específico de control establecido para el servicio objeto de este contrato, es decir, de la gestión y control del día a día del servicio.**

Este apartado deberá contemplar el detalle del sistema de control horario del personal asignado a la prestación del servicio, así como descripción de la gestión y seguimiento del mismo, con especial incidencia del sistema de recuperación de horas en casos de incidencias derivadas de la propia gestión del servicio o del cumplimiento que la adjudicataria deba atender derivadas de sus obligaciones laborales.

**Tendrá una extensión máxima de 3 páginas**

**c. Relación e interlocución entre la licitadora y BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.**

La adjudicataria de cada lote tendrá que aportar la documentación relativa a la acreditación de las condiciones técnica requeridas en el apartado 5 del PPT, el **currículum vitae** de las personas que conforman el **equipo aportado a la ejecución del servicio**, con detalle del reparto de funciones y responsabilidades de cada perfil, tiempo estimado de dedicación de cada uno de los perfiles a la prestación del servicio y cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas, así como que la **designación del interlocutor y responsable coordinador del servicio**, y los medios de comunicación que se emplearán y que tendrán para garantizar su localización según se describe en el presente pliego.

Aportará asimismo relación y ejemplo de documentos que deberán facilitar la comunicación entre la adjudicataria y BILBAO BIZKAIA MUSEOAK

La documentación incluida en este apartado constará de un **máximo de 4 páginas**.

**d. Atención y gestión de incidencias.**

Se detallarán los mecanismos y protocolos de actuación que llevará a cabo la adjudicataria en el caso de las incidencias que puedan surgir durante la ejecución del servicio como por ejemplo bajas del personal, necesidades urgentes por cuestiones extraordinarias, etc.

Las licitadoras de cada lote detallarán en este apartado los **mecanismos y protocolos de actuación** que llevarán a cabo en caso de ser adjudicatarias del lote correspondiente en el caso de las incidencias que puedan surgir durante la ejecución del servicio.

El documento deberá contemplar al menos las propuestas de los mecanismos y protocolos de actuación, plazos máximos de implementación de estos, propuesta de seguimiento, registro documental de las mismas.

Tendrá una **extensión máxima de 2 páginas**.

**2. Medios personales**

Se presentará un documento que de manera breve y lo más esquemática posible y una extensión máxima de 4 páginas abordará diversos aspectos del servicio de acuerdo con los requisitos exigidos en el apartado 5.2 del pliego de prescripciones técnicas.

**3. Programa de ordenación del servicio**

Se presentará un documento que de manera breve y lo más esquemática posible y una extensión máxima de 8 páginas abordará diversos aspectos del servicio de acuerdo con los requisitos exigidos en el apartado 5.3 del pliego de prescripciones técnicas.