**PROZEDURA IREKIAREN BIDEZKO LIZITAZIOA ARAUTUKO DUTEN PRESKRIPZIO TEKNIKOEN PLEGUA, FUNDACIÓN CRISTÓBAL BALENCIAGA – CRISTÓBAL BALENCIAGA MUSEOKO JENDEAREN ARRETAKO ETA KULTURA DINAMIZAZIOKO ZERBITZUAK ETA KONTRATATZEKO**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y DINAMIZACIÓN CULTURAL EN MUSEO CRISTOBAL BALENCIAGA POR PARTE DE LA FUNDACION CRISTÓBAL BALENCIAGA – CRISTOBAL BALENCIAGA FUNDAZIOA**

# EDUKIAK - CONTENIDOS


**1.KONTRATUAREN XEDEA ..... 3**

**2.MUSEOAREN FUNTZIONAMENDUA ..... 3**

2.1 EDUKIA ETA PROGRAMAZIOA ..... 3
2.2 IREKIERA-EGUTEGIA ..... 4
2.3 SARBIDEA ..... 4
2.4 MUSEOAREN GUNEAK ..... 5
2.5 BISITARI ETA ERABILTZAILEENTZAKO BALIABIDEAK ETA ZERBITZUAK ..... 8

**3.KONTRATUAREN XEDEAREN BARNEKO ZERBITZUAK ..... 9**

3.1 JENDEARI ARRETA EMATEKO ZERBITZUA ..... 9
3.2 DINAMIZAZIO KULTURALEKO ZERBITZUA ..... 10
3.3 ZERBITZUA KOORDINATZEA ..... 12

**4.ZERBITZUKO LANGILE-BEHARRAK ..... 14**

4.1 JENDEARI ARRETA EMATEKO LANGILEAK ..... 14
4.2 DINAMIZAZIO KULTURALEKO LANGILEAK ..... 14
4.3 ZERBITZUAREN KOORDINATZAILEA ..... 16

**5.ZERBITZUA GAUZATZEA ..... 17**

5.1 HARRERA ..... 17
5.2 ORDEZKAPENAK ..... 17
5.3 FORMAKUNTZA ..... 17
5.4 PLANGINTZA ETA JARRAIPENA ..... 18
5.5 BESTELAKO ESKAKIZUNAK ..... 19

**1.OBJETO DEL CONTRATO ..... 22**

**2.FUNCIONAMIENTO DEL MUSEO ..... 22**

2.1 CONTENIDOS Y PROGRAMACIÓN ..... 22
2.2 CALENDARIO DE APERTURA ..... 23
2.3. ACCESO ..... 24
2.4. ESPACIOS DEL MUSEO ..... 24
2.5 RECURSOS Y SERVICIOS PARA VISITANTES y USUARIOS/AS ..... 27

**3.SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO ..... 28**

3.1 SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO ..... 28
3.2 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL ..... 28
3.3. COORDINACIÓN DEL SERVICIO ..... 31

**4. NECESIDADES DE PERSONAL EN EL SERVICIO ..... 32**

4.1. PERSONAL EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO ..... 32
4.2. PERSONAL DE DINAMIZACIÓN CULTURAL ..... 32
4.3 COORDINADOR/A DEL SERVICIO ..... 34

**5. EJECUCIÓN DEL SERVICIO ..... 35**

5.1 ACOGIDA ..... 35
5.2 SUSTITUCIONES ..... 35
5.3 FORMACIÓN ..... 35
5.4 PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO ..... 36
5.5 OTROS REQUERIMIENTOS ..... 37

## 1.KONTRATUAREN XEDEA

Lizitazio honen xedea FUNDACIÓN CRISTÓBAL BALENCIAGA – CRISTÓBAL BALENCIAGA FUNDAZIOAk (aurrerantzean, Cristóbal Balenciaga Fundazioa) Cristóbal Balenciaga museoko jendeari arreta emateko eta dinamizazio kulturaleko zerbitzua kontratatzea da, hau da, museoko harrera-lekuan, saltokian edo bestelako eremuetan jendeari harrera egiteko oinarrizko zerbitzua eta dinamizazio kulturaleko zerbitzua, plegu honetan eta administrazio-klausula partikularren pleguan aurreikusitakoaren arabera.

## 2.MUSEOAREN FUNTZIONAMENDUA

Jarraian, museoko funtzionamenduaren oinarriak deskribatuko dira:

### 2.1 EDUKIA ETA PROGRAMAZIOA

Cristóbal Balenciaga museoa museo espezializatua da, eta helburutzat du Cristóbal Balenciaga moda-sortzaile getariarraren obra eta irudia, haren testuingurua eta gaur egungo modan duen garrantzia zaintzea, ikertzea eta zabaltzea.

Museoko bildumetan sortzaile horri lotutako 5.500 erreferentziatik gora daude, gehienbat jantziak, baina baita agiriak, bozetoak, patroiak, objektuak eta abarrak ere.

Museoaren programazioa honako hauek osatzen dute:

- Erakusketen programa

    a. Balenciagari buruzko erakusketa. Urteroko periodikotasuna. Hamar hilabete inguruko erakusketak dira, museoko bildumen sorta bat erakusteko, moda-sortzailearen lanaren alde bat edo gehiago agerian uzten dituen diskurtsoaren inguruan.

    b. Modaren testuinguruaren gaineko aldi baterako bestelako erakusketak: 3-4 hilabete bitarteko 1-3 erakusketa, museoak egindakoa edo ez, jantzienak edo ez.

- Hezkuntza Programa: Cristóbal Balenciagarekin, haren balioekin eta moda-sorkuntzarekin lotutako edukiak publiko ezberdinei helaraztea ikuspegi nagusiki praktikoarekin.

    a. Programa ikastetxeekin: lantegiak eta lantegi-bisitak, museoko pedagogia-sailak eta kanpoko laguntzaileek diseinatuta, maila guztietarako egokiak (haur-hezkuntza, lehen eta bigarren hezkuntza, batxilergoa eta LH) eta dinamizazio kulturaleko zerbitzuak eginak.

    b. Programa moda-diseinuko eskola espezializatuekin: museoko hezkuntza-sailak, bilduma-sailak eta zuzendaritza orokorrak

diseinatutako proiektuak, sormeneko jakintza teknikoak helarazteko, eskola espezializatuekin eginiko lankidetza-hitzarmenen bitartez.

c. DIY programa: ehun-tekniken inguruko lantegiak helduentzat, maila guztietan, kanpoko irakasle espezializatuen laguntzarekin eskainita.

d. Familiak eta astialdia programa: lantegiak, bisitak eta jarduerak haur, familia eta astialdiko taldeentzat, museoko pedagogia-sailak diseinatuta eta dinamizazio kulturaleko zerbitzuak gauzatuta.

e. Programa profesionalak: jarduneko profesionalentzako ikastaroak eta klase magistralak, kanpoko irakasle espezializatuekin elkarlanean eginak.

- Programa kulturala: arte-emanaldiak, hitzaldiak, jardunaldiak, moda-erakusketak, ekitaldiak.
- Ikerketa-programak

Museoaren hizkuntza-politika dela eta, edukiak eta zerbitzuak 3 hizkuntzatan eskaintzen dira (euskara, gaztelania, ingelesa).

## 2.2 IREKIERA-EGUTEGIA

### 2.2.1 Jendearentzat itxitako egunak

- Abenduaren 25ean eta urtarrilaren 1ean.
- Astelehenetan, jaiegunak eta zubietako astelehenak eta uztail eta abuztuko astelehenak izan ezik.
- Horrez gain, eta erakusketa-aldaketaren ondorioz, litekeena da museoa eta museoaren jarduera ixtea eta horrek zerbitzua etetea, behe-denboraldian eta gehienez 3 aste urtean. Itxiera horiek aldez aurretik aurreikusi eta egutegian adieraziko dira eta gutxieneko zerbitzua ezarriko da.

### 2.2.2 Jendearentzako irekiera-ordutegia:

Cristóbal Balenciaga museora etorritako bisitarien kopurua asko aldatzen da urtaro batetik bestera, eta, ondorioz, horren arabera egokitzen dira jendeari irekitzeko ordutegia eta beharrezko zerbitzu-maila; hori aztertu eta berrikusi egiten da, orobat. Horregatik, ordutegia zein zerbitzu-maila lau-hilekoka ezartzen dira, hilabeteko aurrerapenarekin gutxienez.

## 2.3 SARBIDEA

Sarrera eskuratuta, bisitariak museko erakusketetan sar daitezke.

Sarreren salmenta telefonoz erreserba eginez, Internet bidez edo museoko harrera-lekuan bertan egiten da, bai eta museoak baimendutako hirugarren agente batzuen bitartez ere (sarrerengatik trukatzen diren bonuak ematen dituzte).

Sarrerak museoko harrera-lekuan[1] saltzen dira.

Museorako bisita gida batez lagunduta (aurretik erreserba eginda), programatutako jardueretako batean parte hartuz (hau ere erreserba bidez) edo nork bere kabuz egin daiteke. Eta banaka edo taldeka egin daiteke. Azken kasu horretan, bisita librea bada ere, erreserba egitea gomendatzen da ere.

Sarrera, oraingoz, bakarra izango da eta horrekin, museoko gune publiko guztietara sartu ahal izango da. Hala ere, etorkizunean publikoak eta guneak sarrera desberdinen bidez banatzea komeni den hausnar daiteke.

Jarduerek matrikularen bidez sartzeko formula propioa izan dezakete, hezkuntza-arloak kudeatuta, edo museoko ticketing sisteman sartuta egon daitezke, harreratik kudeatu beharreko beste zerbitzu bat bezala.

Museoko sarreren tarifak eta beherapenak urtero berrikusten dira. Orientagarri modura, 2021an:

- Sarrera arrunta: 10 euro.
- Sarrera murriztua: 7 euro.
- Taldeen beherapena (10etik gora): % 10.
- Doan: 12 urtetik beherako umeak, Museoaren lagunak, ICOMeko kideak, prentsa.
- Bestelako murriztapenak, kasu bakoitzeko hitzarmenaren arabera.

Sarrera orokorraren tarifak aldatu egin daitezke museoak une bakoitzean eskaintzen dituen edukien arabera edo denboraldiaren arabera.

## 2.4 MUSEOAREN GUNEAK

### 2.4.1 GUNE PUBLIKO OROKORRAK

Bisitaren hurrenkera logikoari jarraikiz:

**Hall orokorra:** Hall honetan, harrera dago eta museoa bertatik hasten da bisitatzen. Hallean, noizean behin, ekitaldiak egin daitezke.

**Harrera:** Gune horretan, bisitariak ibilbideari eta interesguneei buruzko informazio jasoko du. Horrez gain, aurrez programatu gabeko bisitek jarraibideak jasoko dituzte eta, horrela, bisita behar bezala egingo ahal izango dute. Harreraren ondoan erabilera libreko jantzitegi-zerbitzua dago (armairua). Urteko une jakin batzuetan, baliteke harrera-leku eta saltokiko guneak eta zerbitzuak batuta egotea.

**Erakusketa-areto zentralak:** Oraingoz hall orokorraren ondoan dagoen beheko solairuko gunean hasiko da bisita. Gune horrek

[1] Dendan eta/edo harreran dagoen erakusmahaian.

Cristóbal Balenciagaren irudia testuinguruan jartzeko gunea izena du. Ondoren, bisita bigarren solairutik hasita, beheranzko zentzuan egingo da. Bai bigarren solairuan bai lehenengoan, bisitaria ondoz ondoko 6 aretotan barrena ibiliko da eta areto horietan, orokorrean, bitrinen barnean dauden Cristóbal Balenciagaren pieza originalak ikusi ahal izango ditu, gehienetan. Bisitariak informazioa jasoko du aretoko azalpen-testuen eta bitrina bakoitzeko kartelen bitartez.

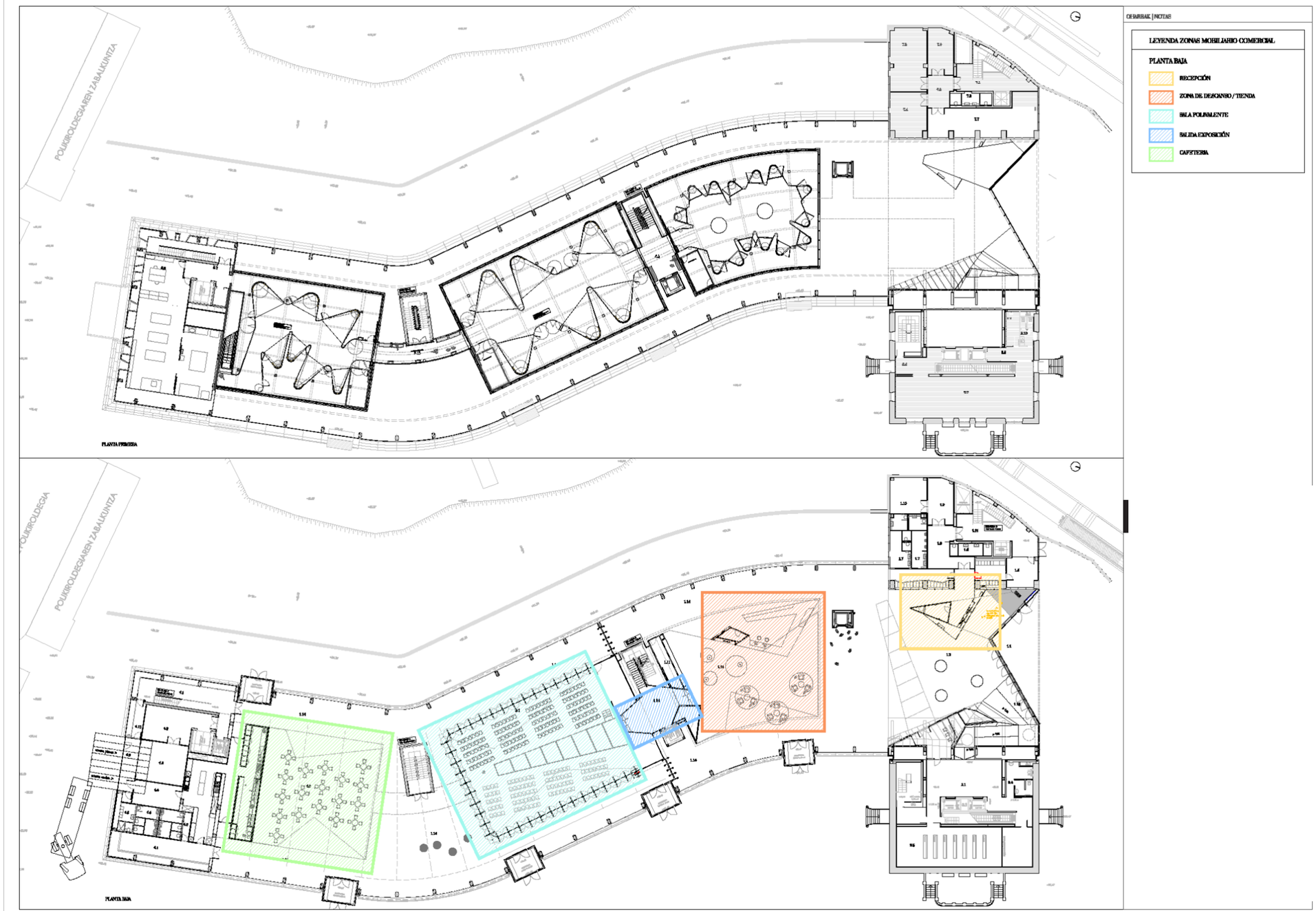
**Aldamar jauregiko erakusketa-aretoak:** Bisita horretara, erakusketa-areto zentraletako ibilbide naturaletik joaten da. Museoaren erakusketa-programazioaren arabera irekita dauden aldi baterako aretoak dira.

**Denda:** Beheko solairuko erakusketa-ibilbidearen amaieran dago eta, gune horretatik, bisitaria irteerara joan daiteke edo beheko solairuko gainerako gune publikoetan, hau da, erabilera anitzeko aretoetara eta/edo kafetegira joan daiteke, museoko bisita amaitu baino lehen. Gerta daiteke dendako zerbitzua museoko irekiera-ordutegian iraunkorra ez izatea; horregatik, harreran merchandisinga saltzea, une honetan, kontratuaren barnean dago. Era berean, saltokiko gunea bisitariei harrera egiteko gune bihur daiteke, eta bi lan horietarako erabili.

**Kafearen txokoa,** saltokiaren ondoan, atsedengune bat da, eta edariak eta freskagarriak erosteko makinak daude.

**Erabilera anitzeko aretoa:** Hainbat ekitalditarako balio duen gune bete gabea da: desfile, aldi baterako erakusketa, zenbait ekintza sozial eta kulturaletarako. Alokatzeko aukera dago. Sarbide orokorra edo murriztua izan dezake, garaiaren eta programazioaren arabera.

**Kafetegia**, zenbait erabilera ahalbidetzeko prestatutako gunea da, kanpoko kudeaketa duen kafetegia, besteak beste. Sarritan, baturik dago erabilera anitzeko aretoarekin, eta alokatu ere egin daiteke. Sarbide orokorra edo murriztua izan dezake, garaiaren eta programazioaren arabera.




OHARRAK | NOTAS

LEYENDA ZONAS MOBILIARIO COMERCIAL

PLANTA BAJA

- RECEPCIÓN
- ZONA DE DESCANSO / TIENDA
- SALA POLIVALENTE
- SALIDA EXPOSICIÓN
- CAFETERIA

### 2.4.2 SARRERA MURRIZTUKO GUNE PUBLIKOAK

Erakusketa-programatik kanpoko jardueren ondorioz, baliteke bisitariak bestelako guneetan sartzea:

**Ikasgela didaktikoak**: eraikin didaktikoan kokatuta (1., 2. eta 3. solairuak), askotariko jarduerak eta lantegiak hartzen dituzte, ikasleei eta familiei zuzendutako hezkuntza-programaren barruan normalean. Askotariko ekipamenduak eta edukierak dituzte.

**Auditoriuma:** eraikin didaktikoan kokatuta (3. solairua), 50 lagun sar daitezke; zabalkundeko jarduerak biltzen ditu, besteak beste. Alokatzeko aukera ere badago.

**Ganbara:** Aldamar jauregiko 4. solairuan kokatuta, hezkuntza-programako jarduerak hartzen ditu, publiko espezializatuentzat normalean, eta alokatzeko aukera ere badago.

**Dokumentazio-zentroa**: Aldamar jauregiko 3. solairuan kokatuta, aurreikusita dago aurki publiko espezializatuarentzat irekitzea.

### 2.5 BISITARI ETA ERABILTZAILEENTZAKO BALIABIDEAK ETA ZERBITZUAK

Museoak askotariko baliabideak eta zerbitzuak jartzen ditu berau bisitatzen duten pertsonen esku; horrelakoak momentu bakoitzean alda daitezke eta baliteke sarreraren prezioaren barruan jasota egotea edo ez:

- Erabilera libreko armairuak.
- Kafearen txokoa.
- Egokitutako zerbitzuak.
- Igogailuak eta eskailera mekanikoak, ibilbide irisgarrirako diseinua.
- Gurpil-aulkiak.
- Makila-aulkiak.
- Ikusmen urrikoentzat egokitutako testuak.
- Ukimen bidezko baliabideak.(erakusketaren arabera)
- Museoan gidatzeko edo bisitaren eduki gehigarriak kontsultatzeko tresnak: audiogidak, mugikor eta tabletetarako aplikazioak, etab. erakusketaren arabera
- Webgunea eta sarrerak online erosteko aukera.
- Etengabeko harrera- eta informazio-zerbitzua.
- Dinamizazio kulturaleko zerbitzuak:
    - Museoko edukiari eta/edo testuinguru geografikoari (Getaria) buruzko bisitaldi gidatuak/iruzkinduak (programatuak edo eskariaren araberakoak), museoaren barruan zein museotik kanpo, hauentzat:
        - Publiko orokorrarentzat.
        - Publiko espezializatuarentzat (Moda, FAM trips, Press trips, etab.).
        - Hezkuntza-gaitasun anitzak dituztenentzat.
    - Lantegi-bisitaldiak eta lantegi pedagogikoak, eskariaren arabera, ikasle, familia eta abarrentzat.
    - Testuinguruan kokatzeko eta bitartekaritzako zerbitzuak aretoan.

- Hezkuntza-programa espezializatuari, erakusketa-programari, ikerketa-programari eta abarrei lotutako beste jarduera eta zerbitzu batzuk.

## 3.KONTRATUAREN XEDEAREN BARNEKO ZERBITZUAK

### 3.1 JENDEARI ARRETA EMATEKO ZERBITZUA

Zerbitzu honen barruan sartzen dira jendearekin aurrez aurre edo telefonoz harremanetan egotea: bisitariari harrera egitea eta informazioa ematea, sarrerak, zerbitzuak eta merchandisinga erreserbatu eta saltzeko jarduerak, etab., bai eta barneko administrazio-jarduerak eta gune jakin batzuk kudeatzeko eta ikuskatzeko jarduerak ere.

Berdin egiten dira harrera-lekuko erakusmahaitik edo saltokiko erakusmahaitik edo, hala dagokionean, Fundazioak erabakitzen duen gunetik.

Orientazio modura, enpresa adjudikaziodunak bete behar dituen funtzioak zehaztu dira, eta funtzio horiek jendeari harrera funtzioari esleitutako langileek egingo dituzte:

- Informazioa: museoaren edukiei, zerbitzuei eta baldintzei buruzkoa edo sartzeko politikei buruzkoa, haren testuinguru turistikoari eta abarrei buruzkoa.
- Bisitariei arreta ematea: zalantzak, kontsultak, erreklamazioak.
- Sarbidea kontrolatzea eta museoan sartzea ukatzeko politika betetzea.
- Bisita-fluxuak erregistratzea eta bisita horien ezaugarrien kontrola estatistikoa egitea: jatorria, profila, adin-taldea, bisita-mota, sexua, etab.
- Bisiten gogobetetasunari buruzko informazioa lortzea.
- Audiogidak, liburuxkak edo Fundazioak bisitarako une bakoitzean programatzen duen beste edozein bitarteko osagarri ematea, kudeatzea eta erabiltzen laguntzea.
- Liburuxken, horniduren eta bestelako baliabideen stocka kontrolatzea.
- Museoko sarrerak saltzea eta fakturak egitea.
- Kutxa egunero ixtea, arkeoa.
- Bisita gidatuen, hezkuntza-jardueren eta ekitaldien telefono bidezko erreserbak egitea.
- Internet bidezko erreserbak kontrolatzea, museoak egindakoak edo itundutako beste plataforma batzuenak.
- Bisita adostuak antolatzea.
- Museoko espazioen irekierako eta itxierako kontrol-zerrenda egitea. Matxuren eta bestelako gorabeheren abisuak ematea, Fundazioak ezarritako protokoloei jarraiki.
- Kontsultei eta erreserbei buruzko informazioa iraultzea, horien jarraipena egiteko.

- Galdutako objektuen eta kexen nahiz iradokizunen kudeaketa egitea, Fundazioak gai horri buruz duen politikaren arabera.
- Ticketing-sisteman tarifa eta sustapen berriak ezartzea.
- Museoko merchandisinga saltzea eta horren izakinak kontrolatzea, eta
- artikuluak saltzeko sisteman salneurria eta izakinen maila ezartzea.
- CRISTÓBAL BALENCIAGA FUNDAZIOArekin elkarlanean aritzea Larrialdi Planak zehaztutako jarduera guztietan, suteen, ebakuazioen eta abarren simulakroei eta egiazko egoerei dagokienez.

## 3.2 DINAMIZAZIO KULTURALEKO ZERBITZUA

Dinamizazio kulturaleko jarduerek zerikusia dute museoko programen edukiak adierazi, interpretatu eta jendeari jakinaraztearekin, museoaren barruan zein, salbuespenez, kanpoan.

Jarduera horiek museoaren hizkuntza-politikan aurreikusitako hiru hizkuntzetan egiten dira: euskara, gaztelania, eta ingelesa.

Hezkuntza-arloak dinamizazio-jarduera horiek (hezkuntza eta bitartekaritza) gauzatu behar dituzten pertsonek programa guztietan beren funtzioa ahalik eta ondoen garatzeko behar dituzten materialak eta edukiak emango ditu.

Ezarri/sortu berri diren jarduera/prometan (adibidez, aldi baterako erakusketa berria edo eskola-tailer berria), hezkuntza-arloak zuzeneko prestakuntza-saioak antolatuko ditu bitartekaritza-taldearentzat, eta nahitaez bertaratu beharrekoak, eta Fundazioak bere gain hartuko du horien kostua, aurreikusitako egutegiaren gainean zerbitzuetarako eskainitako prezioaren arabera.

### 3.2.1 Museoaren erakusketaren gaineko bisitaldi gidatuak

Erakusketaren gaineko bisitaldi gidatuak programatuak edo eskariaren araberakoak izan daitezke.

Lehenengoek aldez aurretik finkatutako ordutegia izango dute, eta bisitariek modu librean har dezakete parte horietan, dagokion tarifa ordainduta.

Eskariaren araberako bisitaldiak gutxienez 48 ordu lehenago eskatu behar dira (lizitatzaileak gutxieneko epe laburragoa eskain dezake proposamenean).

Gida bakoitzaren taldeak, gehienez ere, 20 pertsonakoak izango dira, baina museoaren zuzentarauen arabera egokitu daitezke.

Hartzaileak zein diren, bisitaldien gaia egokitu ahal izango da hartzaile horien arabera:

- Publiko orokorreko bisitaldiak
- Hezkuntza-programaren bisitaldiak (horren edukiei egokituta).
- Hezkuntza-premia bereziak dituztenentzako bisitaldiak

- Prentsa-bisitaldiak

### 3.2.2 Museoaren beste eduki batzuei buruzko bisitaldi gidatuak/iruzkinduak

Bestelako bisitaldi gidatuak edo iruzkinduak egin daitezke museoaren berezko edukien gainean (FAM trips, MICE, etab.) edo inguruko beste baliabide batzuekin batera diseinatutako planen gainean.

Bisitaldi horien dinamika aurrekoen antzekoa izango da.

### 3.2.3 Hezkuntza-programaren jarduerak

Cristóbal Balenciaga Fundazioaren hezkuntza-sailari dagokio jardueren programa sortzea eta planifikatzea (lantegiak, ikastaroak, etab.), Cristóbal Balenciaga Museoko helburuak eta publiko hartzailea kontuan hartuta.

Jarduera horiek programatuak edo eskariaren araberakoak izan daitezke.

Taldeak, gehienez, 25 pertsonakoak izango dira, ikastetxeen kasuan, (irakasleekin batera egongo dira) eta, helduen kasuan, 15-20 pertsonakoak izango dira jardueraren arabera.

### 3.2.4 Bitartekaritza-jarduerak

Programazioaren, bisitari kopuruaren eta egutegiaren arabera, Fundazioko hezkuntza-sailak bisitagarri diren erakusketen edukiari buruzko bitartekaritza-jarduerak programatuan ditzake.

Jarduera horiek museoko atarian zein erakusketa-aretoetan izango dira, eta zeregin hori laguntzeko baliabideekin batera egingo dira (eduki osagarria tabletetan, gune interaktiboak, etab.).

Kasu bakoitzean erabilitako formula eta aldizkakotasuna museoko hezkuntza-sailak erabakiko ditu.

Orientazio modura, enpresa adjudikaziodunak bete behar dituen funtzioak zehaztu dira, eta funtzio horiek dinamizazio kulturaleko funtzioari esleitutako langileek egingo dituzte:

- Dinamizazio-jardueretarako edukiei buruzko prestakuntza jasotzea, hori barneratzea eta dinamizatzeko lanean aplikatzea gidoiak eginez, informazio osagarria bilatuz eta abar.
- Bisita gidatuak antolatzea eta normalean sortzen diren hainbat egoerei (adibidez: ibilbideetan egoten diren interferentziei, jende gehiegi dagoenean, bisitetan atzerapenak daudenean, etab.) konponbidea ematea.
- Bisita dagokion hizkuntzan egitea .
- Fundazioarekin lankidetzan, hezkuntza-jardueren programa gauzatzea (lantegiak, konferentziak, ikastaroak, etab.).

- Bisitaldi eta jardueretarako material osagarriaren beharrak identifikatzea/koordinatzea.
- Hezkuntza-programako jarduerentzat zehaztutako gunea aurretiaz prestatzea eta, amaitutakoan, jasotzea.
- Bitartekaritza-ekintzak egitea museoko hezkuntza-arloak programatutako moduan eta denboran.
- Jarduerak eta bisitaldiak gauzatzeak ekarritako emaitzen jarraipena egitea eta hobekuntzak proposatzea.
- CRISTÓBAL BALENCIAGA FUNDAZIOArekin elkarlanean aritzea Larrialdi Planak zehaztutako jarduera guztietan, suteen, ebakuazioen eta abarren simulakroei eta benetako egoerei dagokienez.
- Publikoari arreta emateko arloaren lanetan laguntzea, hala badagokio, zerbitzu horren laguntzaile modura.
- Eta abar.

### 3.2.5 Zerbitzu bereziak

Balenciaga Fundazioak gutxienez 72 orduko aurrerapenarekin eskatu ahal izango du jendearentzako arretako eta dinamizazio kulturaleko langileek zerbitzu bereziak ematea. Zerbitzu bereziak dira museoaren ohiko ordutegitik kanpo eta Getariatik kanpo egiten diren horiek.

Eskaini beharreko zerbitzua ez bada Getarian egin behar, Fundazioari, joan-etorrietarako denboraz gain, horri lotutako gastuak ere jasanaraziko zaizkio, justifikatuta.

## 3.3 ZERBITZUA KOORDINATZEA

Arduradun koordinatzaile batek zuzenduko du zerbitzua, eta hauek izango dira horren funtzio nagusiak:

- Jendeari arreta emateko pertsonal guztiak egin beharreko funtzioak koordinatzea Fundazioarekin harremana duen solaskide bakarra izango baita, informazioa eman beharko du eta pertsonen zein funtzioen asteko plangintza ere jakinarazi beharko du.
- Pertsonen, ordutegien eta eginkizunen plangintza optimizatzea, museoko bisitariei ahalik eta zerbitzurik onena eskaintzeko eta izendatutako lantaldeak ahalik eta egonkortasunik handiena izateko.
- Cristóbal Balenciaga Fundazioaren eskaerei erantzutea eskariaren araberako zerbitzuei dagokienez, eta eskaera horiek plangintzan txertatzea.
- Zerbitzuan sortzen diren gatazkak, intzidentziak eta kontingentziak ebaztea, eta horretarako erakunde adjudikaziodunak diseinatutako

protokoloak aplikatzea, museoaren irekiera ordutegi eta egutegiaren barruan.

- .Kontratuaren baldintzak betetzen direla bermatzea, eta horretarako kontrol-tresna egokiak ezartzea.
- Zerbitzuaren jardun-protokoloak idaztea eta eguneratuta edukitzea.
- Zerbitzuan langile berriak sartzea eta lantaldean ahalik eta lasterren integra daitezen zaintzea.
- Fundazioari lehendik programatuta dauden jarduerez gain, jarduera osagarriak proposatuko dizkio edo bisitari-talde berriak atzemateko proposamena egingo dio.
- Eskainitako zerbitzuaren kalitate-kontrola ezarriko du eta eskatutako betekizunak betetzen direla bermatuko du, kalitate turistikoko SICTED eta tankerako ziurtagiriak lortzeko.
- Fundazioak eskatuta, txostenak egitea.

- Eta abar.

## 4.ZERBITZUKO LANGILE-BEHARRAK

Erakunde adjudikaziodunak beharrezko langileak jarri beharko ditu, behar bezala kualifikatuta eta prestatuta egon beharko du zerbitzu bakoitzaren eginkizunetan eta edukietan, eta kualifikazio eta prestakuntza hori erakunde esleipendunaren kontura izango da.

Fundazioak uste badu zerbitzua eskaintzen duten langileen prestakuntza ez dela behar adinakoa edo baxua dela, datu hori jakinaraziko dio, idatziz, erakunde adjudikaziodunari eta hilabete natural bateko epean, pertsona hori ordeztu beharko du.

Jarraian, langileen profilak eta gutxieneko zerbitzu-mailak deskribatzen dira:

### 4.1 JENDEARI ARRETA EMATEKO LANGILEAK

Jendeari arreta emateko zerbitzua etenik gabe eskainiko da museoa jendearentzat irekita dagoen ordutegian.

Eginkizun hori betetzen duten langileek, gutxienez, lanbide-heziketako goi-mailako titulazioa izan behar dute turismoan, merkataritzan, harreman publikoetan edo antzekoetan, eta aurretiko eskarmentua edukitzea (2 urtekoa gutxienez) era horretako jardueretan; hiru hizkuntzak (euskara, gaztelania, ingelesa) gutxienez B2 mailan, jakitea; jendearen aurrean lan egiteko jarrera ona eta enpatia izatea; antolatzeko gaitasuna izatea, eta, administrazio-zereginetarako, mentalitate sistematiko eta zorrotza izatea.

Frantsesa jakitea eta hizkuntza horretan solasaldia egiteko gaitasuna izatea (gutxienez, B1 maila) ere beharrezkotzat joko dira.

Zerbitzu hau emango duten pertsonei dagokien hizkuntza bakoitzaren maila modu ofizialean egiaztatu beharko da.

Era berean, langile horiek gaitasuna izan behar dute larrialdietan lehen sorospenak egiteko, bai eta zentroko LZ eta desfibriladorea erabiltzeko ere. Hori guztia dagokion ziurtagiriarekin justifikatuko da.

Museoko profil horren ordutegirako behin-behineko egutegia eta gutxieneko lanpostu kopurua 1. eranskinean zehaztuta dago urte baterako, eta kontratuko hasieran eta lauhileko natural bakoitzean berretsiko da, hilabeteko aurrerapenaz.

### 4.2 DINAMIZAZIO KULTURALEKO LANGILEAK

Dinamizazio kulturaleko langileek Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialak menperatu behar dituzte, C1en pareko maila gutxienez; euskararen kasuan, modu ofizialean egiaztatu beharko da. Gainera, zerbitzua ingelesez eskainiko duten langileek C1 maila modu ofizialean egiaztatuta eduki beharko dute.

Hizkuntza horretan dinamizazio kulturaleko jarduerak garatzeko B2-ren gutxieneko maila parekatua duen frantsesaren ezagutza gehigarria baloratu egingo da, Karatulako 12. puntuan ezarritako esleipen-irizpideen arabera.

Komunikazio-gaitasun bikaina duten pertsonak izango dira, edukiak asimilatzeko, laburbiltzeko eta entzuleen arabera egokitzeko trebeak. Horrez gain, baldintza hauek ere bete beharko dituzte: modaren gaiarekiko jakin-mina, zaletasuna eta zorroztasuna izatea; pertsonarteko elkarrizketak eta taldeko elkarrizketak egiteko gaitasuna izatea; denbora kudeatzen trebeak izatea; baliabideak, enpatia eta erantzuteko gaitasuna izatea, ustekabekoak gainditzeko.

Prestakuntzari dagokionez, gutxienez graduko unibertsitate-titulua eskatzen da, alor hauetan: artearen historia, arte ederrak, diseinua, moda, hezkuntza, pedagogia edo kultur arloarekin pareka daitekeen besteren bat.

Era berean, zerbitzua gauzatzen duen lantaldearen barruan, langileen erdiek umeen kolektiboekin eskarmentua dutela bermatu beharko da, eta, gutxienez, bi lagunek eskarmentua eduki beharko dute dibertsitate funtzionala duten pertsonei kalitatezko zerbitzua eskaintzeko, desgaitasun maila eta mota ezberdina duten pertsonei, adineko pertsonei zein gaitasun bereziak dituzten pertsonei izan.

Gainera, profil horren polibalentzia oso gomendagarria da jendeari arreta emateko zerbitzuaren laguntzaile gisa zereginak gauzatzeko, horretarako gaikuntza edukiz gero.

Museoak ezarritako ordutegi osoan langileak egon beharko dira egunero, museoko edukien dinamizazio kulturaleko eginkizunak gauzatzeko.

Museoko profil honen ordutegirako behin-behineko egutegia eta gutxieneko lanpostu kopurua 1. eranskinean zehaztuta dago, urte baterako, eta kontratuko hasieran eta lauhileko natural bakoitzean berretsiko da, hilabeteko aurrerapenaz.

Gainera, eskariaren araberako jardueretan, kontratistak jarduera horiek egiten dituzten langile gehigarriak eskaini beharko ditu, bisitaldi gidatuak, hezkuntza-programako jarduerak edo bitartekaritza-jarduerak izan, betiere eskaera hori 48 ordu lehenago egiten bada. Lizitatzaileek epe hori hobetu ahal izango dute eskaintzetan, gutxieneko aurrerapen-aldia gutxituta.

Enpresa adjudikaziodunak, aurreikusitako egutegiaren arabera zerbitzua eskaintzen dutenez gain, eta eskatuz gero, bi pertsona gehiago ere bideratuko ditu, zerbitzua hizkuntza berean emateko prestakuntza eta gaitasuna dutenak (euskara, gaztelania, ingelesa).

Cristóbal Balenciaga Fundazioak mota honetako zerbitzuetarako eskatuko duen gutxieneko iraupena bi ordukoa izango da.

Kultura dinamizatzeko eginkizunean dauden pertsonek, museoan zerbitzua ematen ari diren unean, lehentasuna eman beharko diote – Programatutako edo eskatutako jarduerarik ez badago – Museoko aretoetan bitartekari-lana egiteari, eta une jakin batzuetan baino ez, harreran laguntza-zerbitzuak emateari.

## 4.3 ZERBITZUAREN KOORDINATZAILEA

Zerbitzuaren koordinatzaileak gutxienez 3 urteko aurretiko eskarmentua eduki behar du planifikatzeko eta lantaldeak antolatzeko antzeko eginkizunetan. Euskaraz eta gaztelaniaz jakin behar du, behar bezalako komunikazioa izateko CRISTÓBAL BALENCIAGA FUNDAZIOArekin zein kontratura bideratutako langileekin. Profilaren ezaugarrien artean garrantzitsua da entzuteko gaitasuna, irtenbideak proposatzeko ekimena eta aldatzen diren beharretara egokitzeko malgutasuna izatea, bai eta lantaldearekiko lidergo-ahalmena eta etengabe hobetzeko mentalitatea edukitzea ere.

Aurreikuspenen arabera, profil horrek urtean 180 orduko arduraldia izango du proiektuan; horietatik % 50 gutxienez aurrez aurrekoak izan beharko dira museoan, eta koordinazio-lan hori soilik egingo da.

Gainera, eta zerbitzuaren intzidentziak konpontzeko, profil hori telematikoki horiei erantzuteko prest egon beharko da, egunero, museoaren zerbitzu ordutegian.

## 5.ZERBITZUA GAUZATZEA

Aurreikusitako egutegia eta eskariaren araberako zenbatetsitako orduak betetzeko, enpresa adjudikaziodunak behar adina langile bideratuko ditu zerbitzua gauzatzera, aurreko 4. klausularen jarraibideen arabera, zerbitzua kudeatzeko behar den koordinazio-arduraduna eta solaskide bakarra barne.

### 5.1 HARRERA

Zerbitzuan sartzeko harrera-plana proposamen teknikoan zehaztu beharko da, eta baloratu egingo da.

### 5.2 ORDEZKAPENAK

Erakunde adjudikaziodunak zerbitzua eskaintzen duten langileen absentzia guztiak ordeztu beharko ditu, absentzia horiek izateko arrazoia edozein dela ere. Zehazki, ustekabekoetan langile bat lanpostuan ordezteko gehieneko denbora 90 minutu izango da. Epe hori hobetu ahal izango du lizitatzaileak bere eskaintzan.

### 5.3 FORMAKUNTZA

Enpresa adjudikazioduna izango da langileak, dagozkien laneko zereginak egiteko, behar bezala prestatuta eta gaituta egotearen erantzule, eta horretarako inplementatuko den formakuntza-plan zehatza baloratuko da. Plan horren kostua enpresa adjudikaziodunaren gain joango da, eta arlo hauek hobetzeko jarduketak jaso ahal izango dira:

Formakuntza orokorra

- Zeharkako formakuntza taldeari: prebentzioa eta segurtasuna lanpostuan; lehen sorospenak, askotariko gaitasunak dituzten pertsonentzako arreta, genero-berdintasunari buruzko komunikazio-arloko sentsibilizazioa.
- Jendearen arretako zereginak dituzten pertsonentzako formakuntza: jendearen aurrez aurreko arreta, telefono eta email bidezkoa; oinarrizko administrazio-ezagutzak (fakturak, ordainketak, kontaketak, stockaren kontrola…); kexak eta iradokizunak kudeatzea.
- Dinamizazio kulturaleko zereginak dituzten pertsonentzako formakuntza: ahozko adierazpena, hitzik gabeko hizkuntza, bisitetako langileak eta edukiak prestatzea etor daitezkeen publiko-mota guztientzat: orokorra, haurrak, askotariko gaitasunak dituztenak, gizarte-bazterketa arriskuan daudenak, hirugarren adinekoak, etab.

Cristóbal Balenciaga Museorako berariazko formakuntza:

- Jendearen arretako zereginak dituzten pertsonentzako formakuntza: Cristóbal Balenciagari buruzko oinarrizko ezagutza, eta Museoaren jarduerei eta zerbitzuei buruzkoa; Museoaren harrerako eskuliburuetan

dauden funtzionamendu-protokoloen eta lan-prozesuen eta horiek kudeatzeko tresna informatikoen ezagutza xehea.

- Dinamizazio kulturaleko zereginak dituzten pertsonentzako formakuntza: Modaren historiari eta Cristóbal Balenciagari buruzko ezagutza; Museoko eskuliburuen edukien eta laneko protokoloen ezagutza; Museoko bisita, tailer edo bitartekaritzetako eduki zehatzei buruzko ezagutza.

  Gutxienez 40 orduko formakuntza hartuko da aintzat urteko eta pertsonako.

  Nolanahi ere, Plegu hauetako 3.2 klausulan jasota dagoen moduan, erakusketekin lotutako aldi baterako edukiei edo bitartekaritza- eta dinamizazio-jarduera sortu berriei dagokienez, formakuntza-saioak aurreikusiko dira dinamizazio kulturalean dabiltzan guztientzat. Saio horiek hezkuntza-arloak antolatuko ditu, eta eskainitako orduak kontratuaren kontura izango dira, aurreikusitako egutegiaren gainean zerbitzuetarako eskainitako prezioaren arabera. Gehienez ere 8 orduko prestakuntza izango da pertsonako eta erakusketa/jarduera bakoitzeko. Hortik aurrera, "test" erako bisitak egingo ditu Fundazioak, bermatzeko zerbitzuan dauden pertsonek edukiak barneratu dituztela eta transmititzeko gai direla. Proba hori gainditzen ez badute, Fundazioak ez ditu bere gain hartuko ordu gehigarriak.

## 5.4 PLANGINTZA ETA JARRAIPENA

Enpresa adjudikaziodunak behar diren kontrol-tresnak ezarriko ditu langileen gainean honako hauek betetzen dituztela ziurtatzeko: ordutegia, uniforme-baldintzak, zerbitzu-denboraren erabilera, Fundazioaren bitartekoak (Internet, etab.) beharrezko xedeetarako erabiltzea eta zerbitzuaren kalitate-adierazleak. fisiko edo teknologikoak eta zeregin horietarako denbora enpresa esleipendunaren kontura izango dira.

Horren proposamena baloratu egingo da.

Enpresa adjudikaziodunak museoan zerbitzua eskainiko duten langileen plangintzaren 30 eguneko informazioa emango dio Fundazioari, baita zerbitzuaren ordutegien gainekoa ere, astero eguneratuko da, eta unean-unean emango du plangintza honen aldaketen berri.

Era berean, Fundazioaren informazioa egunero gaurkotuko du, egindako erreserbei eta langileen esleipenei dagokienez.

Enpresa esleipendunaren koordinatzaileak hileko memoria bat aurkeztu beharko du, non honako hauen berri emango dion fundazioari:

- Jendearen kontsultak/jakin-mina/iradokizunak.

- Bisitarien kopurua eta horien ezaugarriak: jatorriaren/profilaren/adin-taldearen/bisita-motaren/sexuaren arabera banatuta.
- Gauzatu diren jarduera didaktikoen historia.
- Garatutako funtzioetarako jarritako pertsonalaren dedikazioa.
- Aparteko jarduerak.
- Jarduera programatuak gauzatzeak ekarritako emaitzen jarraipena egitea.
- Fundazioari lehendik programatutako jarduerez bestelako jarduera osagarriak proposatzea, eta horien kostua adieraziko da.
- Bisitari-talde berriak atzemateko proposamenak egitea Fundazioari
- Eskariaren araberako zerbitzuen eta zerbitzu berezien orduak, egindako jarduera, eguna eta pertsona zehaztuta.
- Emandako zerbitzuan balizko aldaketak egitea zerbitzua hobeto aprobetxatzeko helburuarekin, erabiltzaileari zerbitzu hobea ematea eta Fundazioari edozein eratako aurrezki ekarriko dion birmoldaketa egitea.

Enpresa adjudikaziodunak egindako funtzioak Cristóbal Balenciaga Fundazioak gainbegiratuko, kontrolatu eta ebaluatuko ditu, museoko kudeaketaren bidez.

FUNDAZIOAk gainbegiratzeko eskumena du, baita zerbitzuaren kalitatea ebaluatzeko parametroak ezartzekoa ere (esaterako, erreklamazioen liburua edo bisitariak irtetera doazenean ematen duten informazioa), eta egokitzat jotzen dituen xedapen guztiak eman ahal izango ditu hitzartutakoa zorrozki betetzeko.

## 5.5 BESTELAKO ESKAKIZUNAK

Erakunde adjudikaziodunak indarrean dagoen legedia beteko du eta, zehazki, laneko arriskuak prebenitzeari buruzkoa, erreferentziazko hitzarmen kolektiboaren aplikazioari, datu pertsonalaren babesari eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzeari dagokionez aplikatu beharreko legeriari buruzkoa.

Enpresa adjudikaziodunak museoan zerbitzua eskaintzeko diseinatutako uniformea eman beharko die, bere kontura, museoan arituko diren langile guztiei, museoaren irudi instituzionala errespetaturik. Uniforme hori negurako zein udarako egokituta egongo da (gutxieneko kostua: 250 €/uniforme), eta txukun edukiko dute beti. Enpresa adjudikaziodunak zerbitzua ematen duen enpresaren izena identifikatzen duen bereizgarriren bat jar dezake jantzian, baina pertsonalaren uniformeen bidez transmititu nahi den museoko irudi instituzionala ezingo du aldatu, eta ezingo dio kalterik egin uniformeen dotoreziari eta kalitateari. Lizitazio honetan baloratu egingo da uniformearen proposamena.

1.ERANSKINA. Ordutegi eta zerbitzu mailen aurreikusitako egutegia (urte baterako, Kontratuaren hasieran konfirmatzeke).

## KONTRATU BERRIA 2021-2022

**IRAILA**

| A | As | Az | Ot | Ol | L | I |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27 | 28 | 29 | 30 | | 26 | |

**URRIA**

| A | As | Az | Ot | Ol | L | I |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

**AZAROA**

| A | As | Az | Ot | Ol | L | I |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | | | 1 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | | | | | |

**ABENDIA**

| A | As | Az | Ot | Ol | L | I |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | |

**URTARRILA**

| A | As | Az | Ot | Ol | L | I |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | **6** | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 20 | 30 |
| 31 | | | | | | |

**OTSAILA**

| A | As | Az | Ot | Ol | L | I |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | | | | | | |

**MARTXOA**

| A | As | Az | Ot | Ol | L | I |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | **19** | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 | 31 | | | |

**APIRILA**

| A | As | Az | Ot | Ol | L | I |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | **14** | **15** | **16** | **17** |
| **18** | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | |

**MAITZA**

| A | As | Az | Ot | Ol | L | I |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | **1** |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 | 31 | | | | | |

**EKAINA**

| A | As | Az | Ot | Ol | L | I |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 1 | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27 | 28 | 29 | 30 | | | |

**UZTAILA**

| A | As | Az | Ot | Ol | L | I |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| **25** | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

**ABUZTUA**

| A | As | Az | Ot | Ol | L | I |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| **15** | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

| DENBORALDIAK | ORDUTEGIAK | | | | Ordu kopurua/jardunaldia |
|---|---|---|---|---|---|
| | HARRERA | DINAMIZAZIOA | HARRERA 2 | DINAMIZAZIOA2 | |
| BEHEKOA1 | 10:30-15:30 | 11:00-13:30 | | | 7,5 |
| BEHEKOA2 | 10:30-15:30 | 11:00-15:00 | | | 9 |
| ERTAINA1 | 9:30-19:30 | 10:00-14:00 y 16:00-18:30 | | | 16,5 |
| ERTAINA2 | 09:30-19:30 | 10:00-14:00 y 16:00-19:00 | 11:00 - 15:00 | | 21 |
| GOIKOA1 | 09:30-20:30 | 10:00-14:00 y 16:00-20:00 | 11:00 - 19:00 | | 26 |
| GOIKOA2 | 09:30-20:30 | 10:00-14:00 y 16:00-20:00 | 11:00 - 19:00 | 12:30-14:00 y 16.30 -18:30 | 29,5 |
| BEHEKOA 3 | 10:30-15:30 | 11:00-15:00 | | 11:00-13:30 | 11,5 |
| FORMAKUNTZA | 4 ORDU GEHIGARRIAK ( 6 dinamizatzaileen osatutako taldea) | | | | 24 |

## 1.OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación lo constituye la contratación del servicio de atención al público y dinamización cultural en el Museo Cristóbal Balenciaga por parte de la FUNDACIÓN CRISTOBAL BALENCIAGA – CRISTOBAL BALENCIAGA FUNDAZIOA (en adelante, Fundación Cristóbal Balenciaga, o, indistintamente, entidad contratante), que comprenderá el servicio base de atención al público en la recepción, tienda u otros espacios del Museo y el servicio de dinamización cultural, según lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

## 2.FUNCIONAMIENTO DEL MUSEO

A continuación, se describen las bases generales del funcionamiento del Museo previsibles para el periodo de duración del contrato, pero susceptibles de modificación:

### 2.1 CONTENIDOS Y PROGRAMACIÓN

El Museo Cristóbal Balenciaga es un museo especializado cuya misión es la conservación, investigación y difusión de la obra y figura del modista de Getaria Cristóbal Balenciaga, su contexto y su relevancia en la moda actual.

Las colecciones del Museo incluyen más de 5.500 referencias ligadas a este creador, en su mayoría indumentaria pero también documentación, bocetos, patrones, objetos, etc.

La programación del Museo se compone de:

- Programa Expositivo

    c. Exposición en torno a Balenciaga. Periodicidad Anual. Se trata de exposiciones de aproximadamente 10 meses de duración en las que se muestra una selección de las colecciones del Museo en torno a un discurso que pone de manifiesto una o más facetas del trabajo del modista.

    d. Otras exposiciones temporales en torno al contexto de la Moda: 1-3 exposiciones de entre 3-4 meses de duración que pueden ser de producción propia o no, de indumentaria o no.

- Programa Educativo: trasmisión de contenidos relacionados con Cristóbal Balenciaga, sus valores y la creación de moda a diferentes públicos bajo un enfoque eminentemente práctico.

f. Programa con centros escolares: talleres y visitas taller diseñados por el área pedagógica del Museo y colaboradores externos, adecuados a todos los niveles: educación infantil, primaria, secundaria, bachillerato y FP y ejecutados por el servicio de dinamización cultural.
g. Programa con escuelas especializadas en diseño en moda: proyectos diseñados por el área educativa del museo, el área de colecciones y la dirección general para la transmisión de conocimientos técnico-creativos a través de convenios de colaboración con escuelas especializadas.
h. Programa DIY: talleres en torno a técnicas textiles para público adulto en todos los niveles que se ofrecen con la colaboración de instructores especializados externos.
i. Programa familias y tiempo libre: talleres, visitas y actividades para público infantil, familias y grupos de tiempo libre, diseñados por el área pedagógica del Museo y ejecutadas por el servicio de dinamización cultural.
j. Programas profesionales: cursos y master class para profesionales en activo, realizados en colaboración con instructores externos especializados.

- Programa cultural: representaciones artísticas, conferencias, jornadas, desfiles de moda, eventos.

- Programa de investigación.

La política lingüística del Museo lleva a facilitar todos sus contenidos y servicios en al menos 3 idiomas (euskera, español, inglés) y deseablemente, la información general también, en cuarto idioma, el francés.

## 2.2 CALENDARIO DE APERTURA

### 2.2.1 Cierres al público

- 25 de diciembre y 1 de enero.
- Lunes (excepto festivos y puentes en lunes)
- Adicionalmente, y por cambio expositivo, es posible que se produzcan cierres del Museo y suspensión de su actividad, durante la temporada baja y con un máximo de 3 semanas/año en las que se establece un servicio mínimo. Estos cierres serán previstos con antelación y señalados en calendario.

### 2.2.2. Horario de apertura al público:

La afluencia de público al Museo Cristóbal Balenciaga está sujeta a una importante temporalidad y, por tanto, el horario de apertura al público y el nivel de servicio necesario se van adaptando a ella y es objeto de análisis y revisión. Por ello, tanto el horario como el nivel de servicio se establecen por periodos cuatrimestrales, con al menos 1 mes de antelación.

## 2.3. ACCESO

Con la adquisición de la entrada el visitante puede acceder a las exposiciones del Museo.

La venta de entradas se organiza por medio de reserva telefónica, por Internet o venta física en la Recepción del propio Museo y también a través de terceros agentes autorizados por el museo que emiten bonos canjeables por entradas.

La venta de entradas se realiza en el puesto de Recepción del Museo (situado o bien en la entrada del museo o bien en el mostrador interno)

La visita al Museo se puede realizar acompañada por un guía, previa reserva, participando en alguna de las actividades programadas (también bajo reserva) o por libre. Y se puede acceder en forma individual o en grupo. En este último caso, aunque la visita sea libre, se recomienda también la reserva.

La entrada será, de momento, única y permitirá el acceso a todos los espacios públicos del Museo, aunque puede considerarse la conveniencia de segregar públicos y espacios con entradas diferentes en el futuro.

Las actividades pueden tener su propia fórmula de acceso a través de matrícula, gestionada por el área de educación o pueden estar integradas en el sistema de ticketing del Museo como un servicio más a gestionar desde recepción.

Las tarifas de las entradas al Museo y los descuentos existentes se revisan de forma anual. De forma orientativa en 2021:

- Entrada normal: 10 euros.
- Entrada reducida: 30% de reducción.
- Descuento grupos (> 10): 10%.
- Gratuidades: niños < 12 años, Amigos del Museo, miembros del ICOM, prensa.
- Otras reducciones por convenio en cada caso.

Las tarifas pueden variar en función de los contenidos que ofrece el museo en cada momento o en función de la temporada.

## 2.4. ESPACIOS DEL MUSEO

### 2.4.1 ESPACIOS PÚBLICOS GENERALES

Siguiendo el orden lógico de visita:

**Vestíbulo general**, en el cual se ubica la Recepción y el origen de la visita al Museo. En él pueden ocasionalmente celebrarse eventos.

**Recepción,** punto en el cual se informará al visitante del recorrido, puntos de interés y se darán indicaciones a aquellas visitas no reservadas de antemano, para programar su visita satisfactoriamente. Junto a recepción se localiza un servicio de guardarropía (taquillas), de libre uso. Es habitual que los espacios y servicios de recepción y tienda puedan encontrarse unificados en esta segunda ubicación.

**Salas expositivas centrales**, actualmente la visita se inicia en un espacio situado en planta baja contiguo al vestíbulo general, denominado espacio biográfico de la figura de Cristóbal Balenciaga, para a continuación recorrer la visita de forma descendente partiendo de planta segunda. Tanto en planta segunda como primera, el visitante recorrerá 6 salas sucesivas en las que podrá observar – por lo general - piezas originales de Cristóbal Balenciaga, expuestas en vitrinas. El visitante recibirá información a través de los textos explicativos de sala y cartelas de cada vitrina.

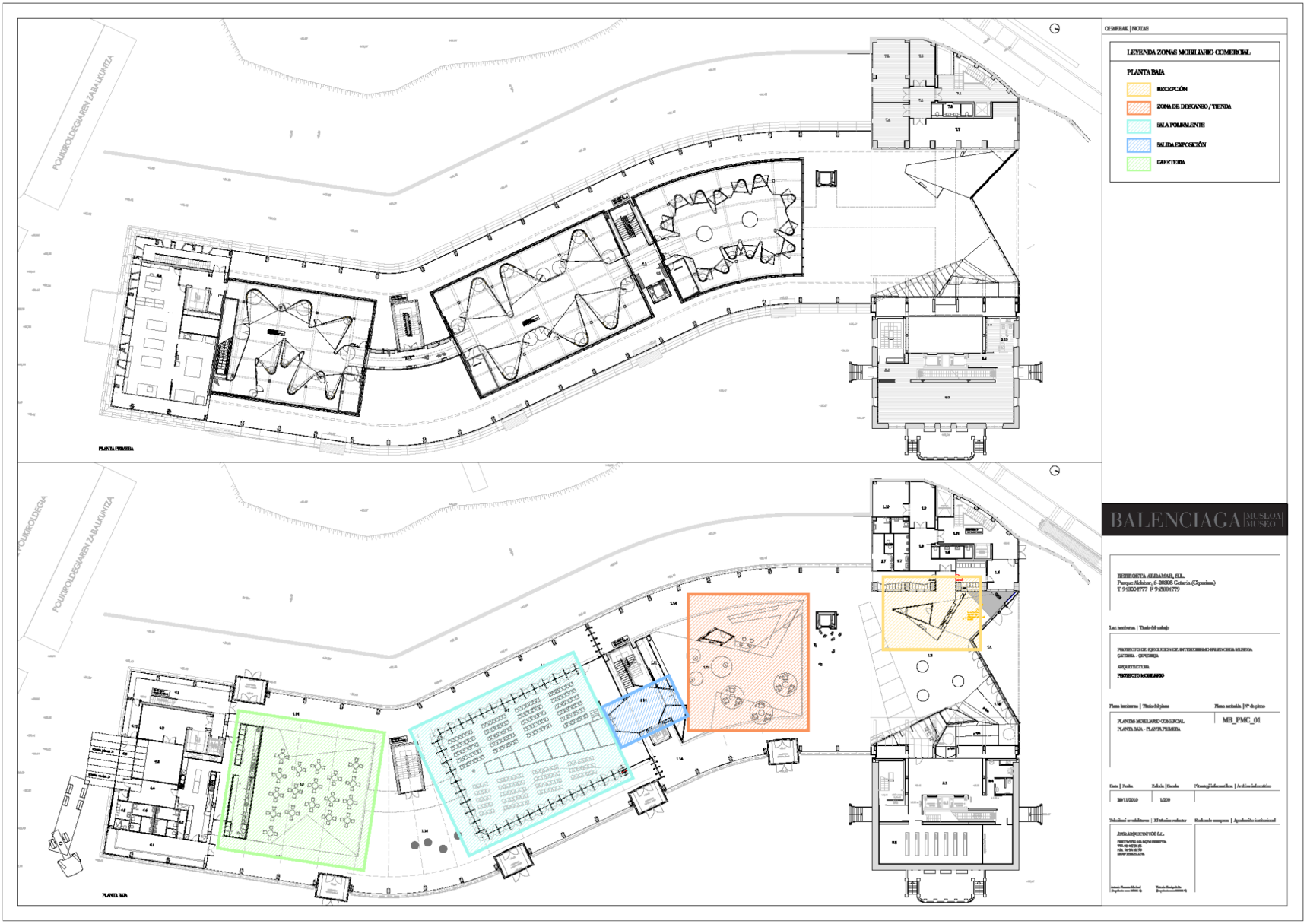
**Salas expositivas Palacio Aldamar**, a cuya visita se accede desde el recorrido natural de las salas expositivas centrales. Se trata de salas de naturaleza temporal abiertas en función de la programación expositiva del Museo.

**Tienda,** ubicada al término del recorrido expositivo en planta baja y a partir de cuyo punto puede el visitante optar por dirigirse a la salida o bien recorrer los espacios públicos que restan en planta baja, es decir, la Sala Polivalente y/o Cafetería, previa finalización de la visita al Museo. El servicio de tienda puede no ser permanente durante el horario de apertura del Museo, por lo que la venta de merchandising desde la recepción en esos momentos está incluida dentro del presente contrato. Igualmente, el espacio de tienda suele habilitarse como espacio de recepción de visitantes, conviviendo ambos usos.

**Coffee Corner,** junto a la tienda es un área de descanso donde existen máquinas de vending para proveer de bebidas y refrescos.

**Sala Polivalente**, se trata de un espacio libre acondicionado para permitir distintos eventos: desfiles, algunas exposiciones temporales y determinados actos sociales y culturales. Puede ser objeto de alquiler a externos. Su acceso puede ser general o restringido en función de la época y la programación.

**Cafetería**, se trata de un espacio libre acondicionado para permitir varios usos, etnre ellos el de cafetería gestionada de forma externa. A menudo forma una unidad con la sala polivalente y también puede ser objeto de alquileres. Su acceso puede ser general o restringido en función de la época y la programación.


POLIKIROLDEGIAREN ZABALKUNTZA
PLANTA PRIMERA
POLIKIROLDEGIA
POLIKIROLDEGIAREN ZABALKUNTZA
PLANTA BAJA
LEYENDA ZONAS MOBILIARIO COMERCIAL
PLANTA BAJA
RECEPCIÓN
ZONA DE DESCANSO / TIENDA
SALA POLIVALENTE
SALIDA EXPOSICIÓN
CAFETERIA
BALENCIAGA MUSEOA MUSEO
BERRIOETA ALDAMAR, B.L.
Parque Alcázar, 6 20808 Getaria (España)
T 943004777 F 943004779
PROYECTO DE EJECUCION DE INTERIORISMO BALENCIAGA MUSEOA
GETARIA - GIPUZKOA
ARQUITECTURA
PROYECTO MOBILIARIO
PLANTA MOBILIARIO COMERCIAL
PLANTA BAJA - PLANTA PRIMERA
MB_PMC_01
20/11/2019
1/200

### 2.4.2 ESPACIOS PÚBLICOS RESTRINGIDOS

La realización de las actividades programadas diferentes al programa expositivo pueden llevar a los visitantes a acceder a otra tipología de espacios:

**Aulas didácticas**: situadas en el edificio didáctico (plantas 1, 2 y 3) se dedican a acoger diversas actividades y talleres, normalmente del programa educativo dirigido al público escolar y familias. Están dotadas de diferentes equipamientos y capacidades.
**Auditorio:** situado en el edificio didáctico (planta 3) y con capacidad para 50 personas se dedica a acoger actividades de difusión, etc. También es objeto de alquileres externos.
**Buhardilla:** situada en la planta 4 del Palacio Aldamar, acoge actividades del programa educativo, normalmente dirigidas a púbicos especializados y puede ser objeto de alquileres externos.
**Centro de Documentación**: situado en la Planta 3 Palacio Aldamar, se proyecta su apertura al público especializado en un futuro próximo.

## 2.5 RECURSOS Y SERVICIOS PARA VISITANTES y USUARIOS/AS

El Museo pone a disposición de las personas que visitan el museo, una serie de recursos y servicios que pueden variar en cada momento y que pueden o no estar incluidos en el precio de la entrada:

- Taquillas de libre uso
- Coffee Corner
- Servicios adaptados
- Ascensores y escaleras mecánicas, diseño de un recorrido accesible
- Sillas de ruedas
- Sillas bastón
- Textos adaptados a baja visión
- Recursos táctiles
- Herramientas para el guiado en el Museo o para consultar contenidos adicionales a la visita: audioguías, aplicaciones para móvil o tableta, etc.(según exposición)
- Página web y compra de entradas online.
- Servicio de recepción e información permanente
- Servicios de dinamización cultural:
    - Visitas guiadas/ comentadas (bien programadas o bien bajo demanda) sobre los contenidos del Museo y/o su contexto geográfico (Getaria) tanto dentro del Museo, como fuera de él para:
        - Público general;
        - Público especializado (Moda, FAM trips, Press trips, etc); y/o
        - Público con capacidades diversas.
    - Visitas – taller o talleres pedagógicos bajo demanda para el público escolar, familiar, etc.
    - Servicios de contextualización y de mediación en sala
- Otras actividades y servicios ligados al programa educativo especializado, al programa expositivo, al programa de investigación, etc.

## 3.SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

### 3.1 SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Este servicio comprende tanto actividades de interactuación con el público presencial o telefónicamente (acogida e información al visitante, actividades de reserva y venta de entradas, servicios y merchandising, etc.), como actividades internas administrativas y actividades de gestión y supervisión de determinados espacios.

Se desarrollan indistintamente desde el mostrador de recepción o desde el mostrador de tienda o en su caso, desde el espacio que determine la Fundación.

A título orientativo se aporta un desglose de las funciones actuales que debe cubrir la empresa adjudicataria en relación con el servicio de atención al público:

- Información: sobre los contenidos del Museo, sus servicios y sus condiciones o políticas de acceso, sobre el contexto turístico del mismo; etc.
- Atención: a dudas, consultas, sugerencias o reclamaciones.
- Control de acceso y cumplimiento de la política de admisión del Museo.
- Registro de flujos de visitas llevando un control estadístico de las características de las mismas: procedencia, perfil, grupo de edad, tipo de visita, sexo etc.
- Obtención de información en relación a la satisfacción de las visitas.
- Entrega, gestión y asistencia en el uso de audioguías, folleto o cualesquiera medios adicionales que la Fundación programe para la visita en cada momento.
- Control de stock de folletos, suministros, y medios adicionales.
- Venta de entradas en el Museo y emisión de facturas.
- Cierre diario de cajas y arqueo.
- Reserva de visitas guiadas, actividades educativas y eventos.
- Control de reservas por Internet propias o de otras plataformas conveniadas.
- Control mediante check-list de los espacios del Museo en su apertura y cierre y avisos de averías y otras incidencias siguiendo los protocolos designados por la Fundación
- Volcado de información sobre consultas y reservas para su seguimiento.
- Gestión objetos perdidos y quejas y sugerencias según la política de la Fundación al respecto.
- Implementación en el sistema de ticketing de nuevas tarifas y promociones
- Venta de merchandising del Museo y control de stock del mismo, así como
- implementación en el sistema de venta de artículos, PVP y nivel de stock.
- Colaborar con la FUNDACIÓN CRISTOBAL BALENCIAGA en todas aquellas actuaciones que especifique el Plan de Emergencia respecto a simulacros y situaciones reales de incendios, evacuaciones, etc
- Etc.

### 3.2 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN CULTURAL

Las actividades de dinamización cultural tienen que ver con la transmisión, interpretación y acercamiento al público de los contenidos de los diferentes programas del Museo, tanto dentro del mismo como, excepcionalmente, en el exterior.

Estas actividades se realizan en las tres lenguas previstas en la política lingüística del Museo: euskera, castellano, inglés.

El área de educación proporcionará materiales y contenidos que las personas que deben ejecutar estas actividades de dinamización (educación y mediación) requieran para desarrollar de manera óptima su función en todos los programas.

En aquellas actividades/programas de nueva implantación/creación (por ejemplo, nueva exposición temporal o nuevo taller escolar), el área de educación organizará sesiones de formación directa al equipo de mediación, y de obligada asistencia, cuyo coste asumirá la Fundación según el precio ofertado para los servicios sobre el calendario previsto.

### 3.2.1 Visitas guiadas/comentadas de las exposiciones

Las visitas guiadas pueden ser programadas o a demanda.

Las primeras tienen un horario fijado con antelación, y los visitantes pueden unirse libremente a ellas tras el pago de la correspondiente tarifa.

Estas visitas podrán ser en cualquiera de los 3 idiomas (inglés, castellano o euskera), con una duración aproximada de 1 hora cada una.

Las visitas a demanda se solicitan bajo demanda con una antelación mínima de 48 horas (este plazo mínimo puede ser mejorado por el licitador en su propuesta).

El grupo de personas máximo por guía será de 20 personas, pero puede adecuarse según directrices del museo.

En función del público destinatario, las visitas podrán tematizarse para adaptarse a este público:

- Visitas público general;
- Visitas del programa educativo (adaptadas a los contenidos de éste);
- Visitas adaptadas NNEE; y/o
- Visitas de prensa y FAM TRIP de profesionales de los eventos.

### 3.2.2. **Visitas guiadas/ comentadas sobre otros contenidos del Museo**

Bajo demanda, se pueden realizar otras visitas guiadas o comentadas sobre contenidos propios del Museo (FAM trips, MICE, etc.) o en torno a planes combinados con otros recursos cercanos que puedan diseñarse.

La mecánica de estas visitas será similar a las anteriores.

### 3.2.3 Actividades del programa educativo

Corresponde al área educativa de la Fundación Cristobal Balenciaga, concebir y planificar el programa de actividades (talleres, cursos etc.), teniendo en cuenta los objetivos del Museo Cristóbal Balenciaga y al público al que deberá dirigirse.

Estas actividades pueden ser programadas o a demanda, en cuyo caso la mecánica es similar a las anteriores.
El grupo de personas máximo será de 25 en el caso de escolares (acompañados del profesor) y entre 15-20 personas en el caso de grupos de adultos dependiendo de la actividad.

### 3.2.4. Actividades de mediación

En función de la programación, flujo de público y calendario el área educativa de la Fundación puede establecer de forma programada actividades de mediación respecto al contenido de las exposiciones en curso.

Estas actividades, que pueden desarrollarse tanto en el atrio del Museo como en las salas expositivas, irán acompañadas de recursos desarrollados para facilitar esta labor (contenido auxiliar en tabletas, áreas interactivas, etc.)

La periodicidad y fórmula empleada en cada caso, será determinada por el área de educación del Museo.

A título orientativo., se aporta un desglose de las funciones que debe cubrir la empresa adjudicataria, desarrolladas por el personal asignado a la función de dinamización cultural:

- Recibir formación sobre contenidos para las actividades de dinamización, interiorizarla y aplicarlas en su labor dinamizadora mediante la elaboración de guiones, búsqueda de información complementaria, etc.
- Organizar las visitas guiadas/comentadas cualquiera sea su naturaleza y dar solución a las diferentes casuísticas que se generen al uso, bien se trate de interferencias en recorridos, exceso de aforo, retrasos en las visitas etc.
- Realizar la visita guiada/comentada, en el idioma especificado.
- Ejecutar, en colaboración con la entidad contratante, el programa de actividades educativas (talleres, conferencias, cursos etc.).
- Identificar/coordinar necesidades de material auxiliar para visitas y actividades.
- Preparar con antelación el espacio determinado para las actividades del programa educativo y recogerlo a la finalización.
- Realizar las acciones de mediación en la forma y tiempos programados por el área educativa del Museo.
- Llevar a cabo el seguimiento de los resultados obtenidos con la ejecución de las actividades y visitas y proponer mejoras.
- Colaborar con la FUNDACIÓN CRISTOBAL BALENCIAGA en todas aquellas actuaciones que especifique el Plan de Emergencia respecto a simulacros y situaciones reales de incendios, evacuaciones, etc.

- Apoyar, en su caso, las labores del área de atención al público como auxiliares de dicho servicio.
- Etc.

### 3.2.5 Servicios especiales

La Fundación Balenciaga podrá requerir con una antelación mínima de 72 horas la prestación de servicios especiales por parte del personal de atención al público, o de dinamización cultural o del coordinador/a. Se denominan servicios especiales aquellos que se realicen fuera del horario habitual del museo, o fuera del contexto geográfico del museo y del municipio.

La duración mínima que solicitará la Fundación Cristóbal Balenciaga para este tipo de servicio será de dos horas.

Si el servicio a prestar no es en Getaria, se repercutirán a la Fundación además del tiempo de desplazamiento, los gastos asociados al mismo previa justificación.

## 3.3. COORDINACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será dirigido por un responsable coordinador/a del mismo cuyas principales funciones serán:

- Coordinar las funciones a desempeñar por todo el personal en el servicio, como interlocutor único con la Fundación y facilitar información y el planning semanal de personas y funciones.
- Optimizar la planificación de personas, horarios y funciones para ofrecer el mejor servicio posible hacia los públicos del museo y la mayor estabilidad posible hacia el equipo asignado.
- Responder a las solicitudes de la Fundación Cristóbal Balenciaga en cuanto a servicios a demanda, e incorporarlas a la planificación
- Resolver conflictos, incidencias, o contingencias en el servicio aplicando los protocolos que la entidad adjudicataria haya diseñado para ello con disponibilidad completa durante el horario y calendario de apertura del museo.
- Asegurar el cumplimiento de las condiciones del contrato e implementar los mecanismos del control adecuados para ello.
- Redactar y mantener actualizados los protocolos de actuación del servicio.
- Realizar la introducción del nuevo personal en el servicio y velar por su integración lo más rápida posible en el equipo de trabajo.
- Proponer a la Fundación actividades complementarias a las ya programadas o la propuesta de captación de nuevos grupos de visitantes.
- Implantación de un Control de calidad del servicio prestado con respecto a los visitantes y usuarios y garantizar en todo caso el cumplimiento de los requisitos exigidos para lograr las Certificaciones SICTED de calidad turística y similares.
- Realización de informes a solicitud de la Fundación.
- Etc.

## 4. NECESIDADES DE PERSONAL EN EL SERVICIO

La entidad adjudicataria deberá aportar el personal necesario para la adecuada prestación del servicio, que deberá estar debidamente cualificado y formado en sus funciones y contenidos de cada servicio, siendo esta cualificación y formación con cargo a la entidad adjudicataria.

En el caso de que la Fundación considere insuficiente o de baja cualificación el personal que preste servicios, lo comunicará por escrito a la entidad adjudicataria que, en el plazo de un mes natural, deberá proceder a realizar la sustitución de dicha persona.

A continuación, se describen los perfiles de personal y niveles mínimos de servicio:

### 4.1. PERSONAL EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El servicio de atención al público se presta de manera permanente e ininterrumpida a lo largo del horario de apertura al público del Museo.

El personal que realiza esta función debe poseer titulación mínima de ciclo formativo superior de Formación Profesional en turismo, comercio, relaciones públicas, o similar, así como poseer experiencia previa en este tipo de actividad (al menos, 2 años de experiencia), conocimientos de los 3 idiomas (euskera, castellano, inglés), al menos, a nivel B2, predisposición y empatía para trabajar de cara al público, y capacidad organizativa y mentalidad sistemática y rigurosa para las tareas administrativas. El conocimiento del francés y la capacidad de ofrecer una interlocución en dicho idioma (mínimo nivel B1) se considera igualmente obligatoria.

El nivel de cada idioma debe ser acreditado oficialmente por cada una de las personas que presten el servicio.

Igualmente, este personal debe estar capacitado en la atención al público para practicar primeros auxilios en situación de emergencias, así como el uso RCT y desfibrilador del centro. Dicho extremo se justificará con el correspondiente certificado.

El calendario provisional para el horario y número de puestos de trabajo mínimos de este perfil en el museo se incluye en el **Anexo 1** para un año, y será ratificado al inicio de cada cuatrimestre natural con 1 mes de antelación.

### 4.2. PERSONAL DE DINAMIZACIÓN CULTURAL

El personal de dinamización cultural debe dominar las dos lenguas oficiales del País Vasco con un nivel mínimo asimilado a C1, que en el caso del euskera deberá estar acreditado oficialmente. Además, el personal que ofrece el servicio en inglés deberá tener acreditado oficialmente un nivel C1.

El conocimiento adicional del francés con nivel mínimo asimilado de B2 para el desarrollo de actividades de dinamización cultural en este idioma, será objeto de valoración de conformidad con los criterios de adjudicación establecidos en el punto 12 de la Carátula.

Se integrarán personas con excelentes capacidades comunicativas, con habilidad para asimilar, sintetizar y adaptar contenidos a distintas audiencias; con interés, afinidad y rigor en la materia: moda; capacidad para entablar diálogos interpersonales y en grupo; con habilidad para gestionar el tiempo y con recursos, empatía y capacidad de reacción para salvar imprevistos.

En cuanto a formación, se exige un mínimo de titulación universitaria de grado en historia del arte, BBAA, diseño, moda, educación, pedagogía u otras asimilables del ámbito cultural.

Asimismo, dentro del equipo que ejecute el servicio deberá garantizarse que la mitad del personal posea experiencia con colectivos de niños y niñas y, al menos, dos personas posean experiencia para ofrecer un servicio con garantías de calidad a las personas con diversidad funcional, bien sea personas con distinto grado y tipo de discapacidad, personas mayores y personas con capacidades especiales. Estos requisitos deberán ser acreditados con justificantes de formación y/o experiencia en estos ámbitos.

Adicionalmente, es muy recomendable la polivalencia de este perfil para realizar tareas como auxiliar del servicio de atención al público, si dispone de capacitación para ello.

Se requiere la presencia permanente diaria de personal que cubra el horario establecido por el museo y realice la función de dinamización cultural de los contenidos del mismo.

El calendario provisional para el horario y número de puestos de trabajo mínimo de este perfil en el museo se incluye en el **Anexo 1** para un año, y será ratificado al inicio del contrato y cada cuatrimestre natural con 1 mes de antelación.

Además, para las actividades que se presten bajo demanda, el contratista deberá poner a disposición personal adicional que realice estas actividades si fuera necesario y no pudiera cubrirse la demanda con el personal adscrito al servicio en ese momento, ya sean visitas guiadas, actividades del programa educativo o actividades de mediación (no servicios especiales), si la demanda se realiza con un mínimo de 48 horas de antelación.

Este plazo podrá ser objeto de mejora por parte de los licitadores en sus ofertas, reduciendo el periodo mínimo de antelación.

La empresa adjudicataria garantizará la puesta a disposición bajo demanda de hasta 2 personas adicionales a las que presenten el servicio bajo calendario previsto, formadas y capacitadas para atender un servicio en un mismo idioma (euskara, castellano, inglés).

La duración mínima que solicitará la Fundación Cristóbal Balenciaga para este tipo de servicio será de dos horas.

Las personas en la función de dinamización cultural, en el momento en el que estén prestando servicio en el museo, deberán priorizar, si no existen actividades programadas o a demanda, su función como MEDIADORES en las salas del museo, y solo puntualmente prestar servicio de apoyo en la recepción.

.

4.3 COORDINADOR/A DEL SERVICIO

El/la coordinador/a del servicio debe poseer experiencia previa de, al menos, 3 años en la realización de funciones similares de planificación y organización de equipos. Debe dominar euskara y castellano para ser un interlocutor efectivo tanto hacia la FUNDACIÓN CRISTÓBAL BALENCIAGA como hacia el equipo asignado al contrato.

Como características del perfil se considera importante la capacidad de escucha, iniciativa para proponer soluciones y flexibilidad para adaptarse a necesidades cambiantes, así como capacidad de liderazgo respecto a su equipo y una mentalidad orientada hacia la mejora continua.

Se estima que este perfil tendrá una dedicación al proyecto de 180 horas anuales, de las cuales al menos el 50% deberán ser presenciales en el Museo realizando exclusivamente esta labor de coordinación. Los licitadores, a modo informativo, señalarán en su propuesta en qué % esta dedicación será presencial en el Museo.

Además, y de cara a solventar incidencias del servicio, este perfil debe estar disponible a través de medios telemáticos todos los días en horario de Museo.

## 5. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Para hacer frente al calendario previsto y estimación de horas bajo demanda, la empresa adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del servicio el personal necesario siguiendo las directrices de la Cláusula 4 anterior, incluyendo la persona que ostente la responsabilidad de coordinadora e interlocutora única para la gestión del servicio.

### 5.1 ACOGIDA

El plan de acogida para la incorporación en el servicio deberá ser detallado en la propuesta técnica y será objeto de valoración.

### 5.2 SUSTITUCIONES

La entidad adjudicataria deberá sustituir todas las ausencias que se produzcan entre el personal que presta el servicio, cualquiera que sea la razón por las que éstas ocurran. Concretamente, el tiempo máximo de sustitución de un/una trabajador/a en su puesto de trabajo ante imprevistos será de 90 minutos. Dicho plazo podrá ser mejorado por el licitador en su oferta.

### 5.3 FORMACIÓN

La empresa adjudicataria será responsable de que el personal esté debidamente formado y capacitado para la realización de las tareas del servicio, y el plan concreto de formación que vaya a implementar para ello será objeto de valoración. En dicho plan, cuyo coste corre a cargo de la empresa adjudicataria, se podrán contemplar actuaciones para la mejora en torno a:

Formación genérica

- Formación transversal al equipo: prevención y seguridad en el puesto de trabajo, primeros auxilios, atención a personas con capacidades diversas, sensibilización en la comunicación sobre igualdad de género.
- Formación para las personas con funciones de atención al público: atención al público presencial, telefónico y por email, conocimientos básicos administrativos (facturas, abonos, arqueos, control de stock…), gestión de quejas y sugerencias.
- Formación para las personas con funciones de dinamización cultural: expresión oral, lenguaje no verbal, preparación personal de visitas y contenidos dirigidos a los diferentes públicos posibles: general, infantil, con capacidades diversas, en riesgo de exclusión social, tercera edad, etc.

Formación específica para el Museo Cristóbal Balenciaga:

- Formación para las personas con funciones de atención al público:
  Conocimientos básicos sobre Cristóbal Balenciaga, y la actividad y servicios del Museo, conocimiento detallado de los protocolos de funcionamiento y

procesos de trabajo contenidos en los manuales de la recepción del Museo y las herramientas informáticas para su gestión.
- Formación para las personas con funciones de dinamización cultural: Conocimientos de historia de la moda y Cristóbal Balenciaga, contenidos de los manuales y protocolos de trabajo del Museo, contenidos concretos de las visitas, talleres o mediación implantadas en el Museo.

Se considera un mínimo de 40 horas de formación/año/persona.

Esto, no obstante, tal y como se recoge en la Cláusula 3.2 del presente Pliego, en cuanto a los contenidos temporales relacionados con las exposiciones, o actividades de mediación y dinamización de nueva creación se preverán sesiones de formación para todas las personas en la función de dinamización cultural. Estas sesiones serán organizadas por parte del área de educación y las horas dedicadas serán horas con cargo al contrato según el precio ofertado para los servicios sobre el calendario previsto, hasta un límite máximo de 8 horas de formación por persona y exposición/actividad. A partir de ahí, se realizarán visitas "test" por parte de la Fundación para garantizar la asimilación y capacidad de trasmisión de los contenidos de las personas en el servicio. Si estas no superaran esta prueba, las horas adicionales necesarias no serán asumidas por la Fundación.

## 5.4 PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO

La empresa adjudicataria implementará los mecanismos de control necesarios sobre su personal para asegurar el cumplimiento de horarios, uniformidad, uso de tiempo de servicio o medios de la Fundación para fines particulares (Internet, etc.) e indicadores de calidad del servicio cuya propuesta será objeto de valoración. Los medios físicos o tecnológicos y tiempo dedicado a estas tareas correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria proveerá a la Fundación de información a 30 días vista de la planificación del personal que prestará servicio en el museo y los horarios en los que prestará servicio, con actualizaciones semanales del mismo e informará puntualmente de las modificaciones de esta planificación.

Igualmente, actualizará la información de la Fundación en cuanto a reservas realizadas y asignación al personal, diariamente.

La persona coordinadora de la empresa adjudicataria deberá presentar una **memoria mensual** en la que informará a la Fundación de:

- Consultas/curiosidades/sugerencias del público.
- Número de visitantes y características de los mismos: su distribución por procedencia/perfil/grupos de edad/tipo de visita/sexo.
- Histórico de actividades didácticas llevadas a cabo.
- Dedicación del personal adscrito a las funciones desarrolladas.
- Actividades extraordinarias.
- Seguimiento de los resultados obtenidos con la ejecución de las actividades programadas.

- Propuestas a la Fundación en relación a actividades complementarias a las ya programadas, con indicación de su coste.
- Propuestas a la Fundación en relación a la captación de nuevos grupos de visitantes.
- Horas de servicios a demanda y especiales incurridas con detalle de la actividad realizada, fecha y persona.
- Posibles modificaciones en el servicio prestado con el propósito de mejorar su aprovechamiento, dar mejor servicio al usuario y cualquier reconversión que se traduzca en un ahorro para la Fundación.

A su vez, las funciones desarrolladas por la empresa adjudicataria serán supervisadas, controladas y evaluadas por la Fundación Cristóbal Balenciaga. La Fundación tiene la facultad de inspeccionar, entrevistar, realizar simulacros, o establecer parámetros de evaluación de la calidad del servicio (tales como número de reclamaciones, descuadres de caja o inventario o información obtenida del visitante a la salida), pudiendo dictar cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.

## 5.5 OTROS REQUERIMIENTOS

La entidad adjudicataria cumplirá la legislación vigente y en particular la relativa a la prevención de riesgos laborales, la aplicación del convenio colectivo de referencia, protección de datos personales y la legislación que le sea de aplicación en cuanto a la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres.

La entidad adjudicataria deberá proveer a sus trabajadores del uniforme de trabajo y calzado adecuados para el desarrollo del trabajo. Todo el personal del servicio deberá ir debidamente uniformado e identificado por su nombre. La empresa adjudicataria uniformará a su costa al personal con el atuendo diseñado para el servicio en el Museo que respete su imagen institucional), adaptado para invierno y para verano (coste mínimo de 250 €/uniforme) para todo el personal asignado al museo, guardando siempre la máxima pulcritud. La empresa adjudicataria podrá añadir al atuendo algún distintivo en el que se identifique el nombre de la empresa prestataria del servicio, sin alterar la imagen institucional del Museo que se pretende transmitir a través de la uniformidad del personal, y sin menoscabar la elegancia y calidad de la misma. La propuesta de uniformidad es objeto de valoración en esta licitación.

**ANEXO 1.** Calendario Previsto de horarios y niveles de servicio (primer año).
RATIFICABLE AL INICIO DEL CONTRATO y cada cuatrimestre

## NUEVO CONTRATO 2021-2022

**septiembre**

| L | M | X | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27 | 28 | 29 | 30 | | 26 | |

**octubre**

| L | M | X | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

**noviembre**

| L | M | X | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | | | 1 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | | | | | |

**diciembre**

| L | M | X | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | |

**enero**

| L | M | X | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | **6** | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 20 | 30 |
| 31 | | | | | | |

**febrero**

| L | M | X | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | | | | | | |

**marzo**

| L | M | X | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | **19** | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 | 31 | | | |

**abril**

| L | M | X | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | **14** | **15** | **16** | **17** |
| **18** | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | |

**mayo**

| L | M | X | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | **1** |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 | 31 | | | | | |

**junio**

| L | M | X | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 1 | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27 | 28 | 29 | 30 | | | |

**julio**

| L | M | X | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| **25** | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |

**agosto**

| L | M | X | J | V | S | D |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| **15** | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

| TEMPORADAS | HORARIOS | | | | Nº total de horas/jornada |
|---|---|---|---|---|---|
| | RECEPCION | DINAMIZACION | RECEPCION 2 | DINAMIZACIÓN2 | |
| T. BAJA | 10:30-15:30 | 11:00-13:30 | | | 7,5 |
| T. BAJA2 | 10:30-15:30 | 11:00-15:00 | | | 9 |
| T. MEDIA | 9:30-19:30 | 10:00-14:00 y 16:00-18:30 | | | 16,5 |
| T. MEDIA2 | 09:30-19:30 | 10:00-14:00 y 16:00-19:00 | 11:00 - 15:00 | | 21 |
| T. ALTA | 09:30-20:30 | 10:00-14:00 y 16:00-20:00 | 11:00 - 19:00 | | 26 |
| T. ALTA2 | 09:30-20:30 | 10:00-14:00 y 16:00-20:00 | 11:00 - 19:00 | 12:30-14:00 y 16.30 -18:30 | 29,5 |
| T. BAJA3 | 10:30-15:30 | 11:00-15:00 | | 11:00-13:30 | 11,5 |
| FORMACIÓN | 4 horas adicionales de formación del equipo (aprox 6 mediadores) | | | | 24 |