

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN DE VISITANTES Y GESTIÓN DE LA CENTRALITA DE LLAMADAS (SECRETARÍA Y ORGANIZACIÓN TÉCNICA) PARA HONDALEA.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la prestación del servicio de recepción de visitantes del espacio Hondalea, así como la del servicio de gestión Secretaría y Organización Técnica desde su centralita de llamadas, durante 2023 y 2024, y de decidirse así, durante los años 2025 y 2026, de conformidad a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en su Carátula y en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El Código CPV del contrato es el siguiente: 79992000-4

2.- ALCANCE DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN DE VISITANTES

El servicio comprende, como mínimo, la prestación de las siguientes actuaciones:

- a) Apertura y preparación de Hondalea y del espacio de acogida contiguo con anterioridad suficiente a la llegada de los visitantes (encendido de luces y sistemas informáticos, comprobación de errores, extracción de listados de visitantes, etc.). En caso de que existan, notificación de las incidencias a Fundación Cristina Enea Fundazioa.
- b) Comprobación de los visitantes cotejándolos con los listados de reservas.
- c) Realización de una breve introducción a la experiencia y a las normas que rigen en el interior del espacio, de acuerdo a la información facilitada por Fundación Cristina Enea Fundazioa, en los idiomas que se indiquen en cada listado de reservas (euskera, castellano, inglés y/o francés). Facilitar el acceso al espacio Hondalea, iniciando la secuencia hidráulica.
- d) Resolución de todas aquellas dudas planteadas por los visitantes y ofrecimiento de información adicional, de acuerdo con el dossier facilitado por Fundación Cristina Enea Fundazioa.

- e) Al finalizar la última sesión, apagado y cierre de las instalaciones, relleno del parte de incidencias y envío de los resultados de la encuesta visual.
- f) Cualesquiera otras actuaciones relacionadas con el objeto del contrato.

El servicio se prestará durante junio, julio, agosto y septiembre, de lunes a domingo (ambos inclusive) y de 10:30 a 19:30 h.

No obstante lo anterior, el servicio no se prestará los días en los que esté prohibida la navegación por la Bahía de La Concha, bien por falta de seguridad en la mar, bien por el desarrollo de trabajos de balizamiento náutico o actividades deportivas aprobadas por la Capitanía.

Ante necesidades puntuales de la entidad contratante, ésta podrá solicitar la prestación de servicios de recepción adicionales y extraordinarios, con una antelación de 3 días. Dicha solicitud se realizará por mail a la dirección indicada por la contrista, con indicación del horario y número de personas que se requieren, siendo obligatorio para el contratista prestar dicho servicio. Estos servicios se podrán solicitar durante todo el año natural, pero previsiblemente se concentrarán durante Semana Santa, Semana de Pascua y de junio a septiembre.

El personal que preste el servicio deberá ir adecuadamente uniformado, de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por Fundación Cristina Enea Fundazioa, quien facilitará camisetas y prendas de abrigo *ad hoc*.

La empresa contratista facilitará al personal que preste el servicio un teléfono móvil con el que contactar en caso de incidencias.

Se requiere que el personal que preste este servicio tenga un conocimiento suficiente de los siguientes idiomas: euskera, castellano, inglés y francés, a criterio de Fundación Cristina Enea Fundazioa.

La empresa contratista deberá designar un responsable que se reunirá, cada vez que sea requerido para ello, con el responsable del contrato de Fundación Cristina Enea Fundazioa, a fin de informar sobre la prestación del servicio y las posibles incidencias.

3.- ALCANCE DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA CENTRALITA DE LLAMADAS (SECRETARÍA Y ORGANIZACIÓN TÉCNICA)

Las funciones de Secretaría y Organización Técnica a realizar en ejecución de este servicio serán todas aquellas cuyo objeto sea contactar o ser contactados por potenciales visitantes del espacio Hondalea, en las diferentes modalidades de visita, ya fuera por vía telefónica o medios telemáticos, para la prestación, como mínimo, de las siguientes labores:

- a) Ofrecimiento de información sobre Hondalea y sus visitas.
- b) Orientación, acompañamiento y apoyo en la realización de reservas online u obtención de duplicados de la reserva, bien por personas individuales, bien por grupos organizados o instituciones.
- c) Gestión de las cancelaciones de las visitas y aviso a los usuarios, así como la coordinación con el resto de empresas e instituciones relacionadas con el proyecto (empresas de mantenimiento, departamentos municipales, empresas de transporte, Protección Civil, etc...)
- d) Extracción de listados en coordinación con el servicio de recepción de visitantes.
- e) Toma de datos estadísticos y elaboración de informes.
- f) Cualesquiera otras actuaciones relacionadas con el objeto del contrato.

El servicio se prestará en las instalaciones de la empresa licitadora, quien utilizará sus propios equipos informáticos y telefónicos para ello.

El servicio se prestará en euskera, castellano, inglés y/o francés, por lo que se requiere que el personal adscrito a la ejecución del contrato para la prestación este servicio tenga conocimientos suficientes en dichos idiomas, a criterio de Fundación Cristina Enea Fundazioa.

El servicio se prestará durante junio, julio, agosto y septiembre, de lunes a domingo (ambos inclusive) y de 10:00 a 13:30 h. y de 15:30 a 17:00 h.

En San Sebastián, a 05 de mayo de 2023



JOSE MARIA
HERNANDEZ
Z GOMEZ -
34099128H

Digitalki sinatuta
norengandik: JOSE
MARIA HERNANDEZ
GOMEZ -
34099128H
Data: 2023.05.05
13:14:29 +02'00'

Jose M^a Hernández
Director-Gerente
Fundación Cristina Enea Fundazioa
Director-Gerente de Fundación Cristina Enea Fundazioa

Mandasko Dukearen pasealekua, 66 20012 Donostia / San Sebastián | Tel: + 34 943 453 526 | cristinaenea@donostia.eus | www.cristinaenea.eus

Patronoak | Patronos:



Gipuzkoako
Foru Aldundia
Diputación Foral
de Gipuzkoa



ETORKIZUNA ORAIN
Es futuro

Babesle iraunkorra | Colaborador permanente:

