



BERGARAKO UDALAK *LABORATORIUM* MUSEOAN ESKAINTZEN DITUEN BISITARI-HARRERAREN ETA BISITA GIDATUEN ZERBITZUAK KONTRATATZEKO PROZEDURA IREKIA ARAUTUKO DITUZTEN BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA

1- XEDEA

Kontratu honen xedeak hauek dira:

- Bergarako turismo bulegoaren eta *Laboratorium* museoko bisitarien harrera-gunearen zerbitzua ematea.
- Harrera-gunean kontratatzen diren bisitak egitea.

2. BETETZE LEKUA

Kontratu honetan zehazten den zerbitzua *Laboratorium* museoaren egoitzan beteko da, Bergarako Juan Irazabal pasealekua (Errekalde jauregia), 1. zenbakian. Bisita gidatuak Bergarako udalerrian ematen dira. Arreta turistikoa emateko lekuan aldaketarik egongo balitz, toki berri horretan emango litzateke zerbitzu horri dagozkion betebeharrak, eta museoaren harreran, museoarekin lotutako eginkizunak.

3. ADJUDIKAZIO-HARTZAILEAREN BETEBEHARRAK

Adjudikazio-hartzaileak, Bergarako Errekalde jauregian dagoen *Laboratorium* udal museoan dagoen Bisitarien Harrera-gune eta, aldi berean, turismo bulegoa den gunean, jarraian zehaztutako zerbitzuak emateko konpromisoa hartuko du:

3.1. *Laboratorium*-en harrera-zerbitzua ematea

Laboratorium museoaren harrera ordutegia honakoa da:

Uztailaren 1etik irailaren 15era

Astelehenetik larunbatera: 10:00-14:00/16:00-19:00

Igandeetan: 10:00-13:00

Irailaren 16tik ekainaren 30era

Astelehen eta astearteetan itxita.

Asteazken eta ostegunetan: 10:00-14:00

Ostiral eta larunbatetan: 10:00-14:00/16:00-19:00

Igandeetan: 10:00-13:00



ITXITA: urtarrilak 1 eta 6, Maiatzak 1, Irailak 16, Abenduak 24, 25 eta 31.

Salbuespenak: uztailaren 25ean, abuztuaren 15ean eta irailaren 9an. Azken egun sorta horretan, besterik zehaztu ezean, eta nahiz eta jaiegun izan, astean zeharreko ordutegia izango da, hau da, 10:00etatik 14:00etara eta 16:00etatik 19:00etara.

Harrera zerbitzua beti emango da:

Irailak 17 – ekainak 30 → ostiraletan 16:00 – 19:00, larunbatetan 10:00 – 14:00 eta 16:00 – 19:00, igandeetan 10:00 – 13:00.

Uztailak 1 – 31 → astelehenetik ostiralera 16:00 – 19:00, larunbatetan 10:00 – 14:00 eta 16:00 – 19:00, igandeetan 10:00-13:00.

Abuztuak 1-31 → astelehenetik larunbatera 10:00 – 14:00 eta 16:00 – 19:00 eta igandeetan 10:00 – 13:00

Irailak 1-15 → astelehenetik ostiralera 16:00 – 19:00, larunbatetan 10:00 – 14:00 eta 16:00 – 19:00, igandeetan 10:00-13:00.

Horretaz gain eta beharren arabera hilabetero ordutegia zehaztu egingo da, baina inoiz ordu gutxiagorekin.

Gorago, 3.1. puntuan zehaztutako *Laboratorium*-eko harrera zerbitzuaren zein turismo bulegoaren zerbitzuaren barruan honelako betebeharrak hauek daude:

- *Laboratorium*-eko argiteria eta ekipamenduak piztea eta itzaltzea, ateak ireki eta ixtea, segurtasun-alarma deskonektatu-konektatzea, sor litezkeen intzidentzien berri dagokion udal sailari jakinaraztea.
- *Laboratorium*-eko sarrerak eta merchandising-a saldu.
- *Laboratorium* zein bisitarien harrera-guneari dagozkien telefono-deiak eta kontsulta orokorrak artatu eta erantzun.
- Erakusketa iraunkorreko zein aldi baterakoen zaintza egin, harreran jarritako pantailaren bidez; segurtasun zein bestelako intzidentziak behar den azkartasunarekin bideratu eta dagokion udal sailari jakinarazi.
- Bergarari buruzko informazio zehatza eta beti eguneratua eskaini, ahozko azalpenak zein idatzizko informazioa eman.
- Bergarako eskaintza turistikoari buruzko informazio zehatza eta beti eguneratua eskaini (monumentuak, ibilbideak, enpresen turismo zerbitzuak, Irizar jauregiko memoria, Olaso dorreko bisita, eta sor daitezkeen beste bisita edo turismo produktuak ...).
- Udalak, edota beste erakundeak, argitaratutako planoak eta liburuxkak banatu.
- Herriko jatetxe, hotel eta ostalaritzako gainerako establezimenduen informazioa eguneratu eta horien berri eman, haien kokapena, ordutegia, telefono-zenbakia eta kategoria azalduz.
- Bergarako auzoetara eta herrigunetik kanpo dauden interes artistiko nahiz paisajistikoko lekuetara nondik joaten den zehaztasunez azaldu.

- Bergaran hala kultur programazioan jasotzen diren ekitaldiei buruzko informazioa ematea, nola dagokion denboraldiko jai, azoka, erromeria eta abarren berri ematea, eta baita kultur ekitaldien edo antzekoen berri ematea ere bai.
- Orokorrean Euskal Herriari buruz eta zehazki Debagoienari buruzko turismo informazioa eskaini.
- Kanpotik egiten diren kontsultei erantzun. Era berean, apaletan bisitarientzako jarritako material informatiboa zein promozionala eguneratuta izan.
- Udalak ezarritako prezioen arabera, *Laboratorium*-eko harreran egiten diren salmenten ardura eta kontabilitatea eraman, eta diru hori adostutako eran dagokion arduradunari eman.
- Hala bisita gidatuen salmentaz nola bisita gidatuen edo *Laboratorium*-eko diru-sarrerez arduratu, eta diru hori adostutako eran dagokion arduradunari eman. Harrera-guneko estatistika eta inbentarioak eguneratuta mantendu, udalak ezarritako sistema erabiliz.
- Ekitaldietan eta erakusketetan oinarritzko prestaketetan lagundu.
- Kartel promozionalak eta informatiboak jarri eta kendu, eta hauen informazioa eguneratuta dagoela egiaztatu.
- Eguneako partea bete, egon daitezkeen intzidentzien berri idatziz emateko, horretarako, museoarekin adostutako bidea jarraituz.
- Museoaren edo turismo zerbitzuko informazioa (paperean zein online) oker dagoenean, dagokion udal langileari jakinarazi.
- Museoak edo Turismo arloak antolatzen dituen ekitaldietarako izen-emateak jaso eta datu-basea eguneratu. Izena emandakoei deitu edo idatzi zalantzak argitzeko eta abisuak emateko.

Eta, orokorrean, kontratuan finkatutako denboran plegu honi jarraituz eta kontratua interpretatzeko Administrazioak kontratistari ematen dizkion jarraibideei jarraituz lehen oinarrian zehaztutako zerbitzuak eman.

Ezingo dio beste bati laga kontratua, ez guztia ez zati bat, Administrazioaren berariazko baimena ez badu.

Harrera lanen orduetan, gainontzeko betebeharrak beteta egonda edo kontratuaren arduradunaren aginduz, gidoigintzan arituko da adjudikazio-hartzailearen langilea (gidoiak hobetu, informazio-bilketa egin edukiak txertatzeko...).

3.2. Bisita gidatuak egin

2023an, bisita gidatu hauek eskaintzen ditu turismo bulegoak eta *Laboratorium* museoak: Bergara monumentala, lorategi historikoak eta museoaren bisita gidatua.

Udalak ahalmena dauka kontratua gauzatzen den edozein unetan bisita gidatu berriak sortu eta martxan jartzeko. Bisita berrien gidoiak eta edukiak esleitutako enpresak idatz dezan *Laboratorium* museoak emango du beharrezko informazioa. Bisita gidatuak (gidoi zein edukiak) Bergarako Udalarenak izango dira eksklusiboki, eta, beraz, Udalak jabetza



intelektualari dagozkion eskubide guztiak ditu. Gidoi hauetan genero-berdintasuna errespetatu beharko da uneoro.

Horietaz gain, aldi baterako erakusketetan bisita gidatuen zerbitzua eskainiko dute, bai eta hezkuntza programako bisitetan bisita gidatuen zerbitzua eman, erakusketa iraunkorrean zein aldi baterakoetan edo propio ikasleentzat prestatutako jardueretan. Azken horietan ere, *Laboratorium* museoak emango du beharrezko informazioa eta prestakuntza.

A) Bisitak astean zehar zein asteburuetan edo jaiegunetan egingo dira, ondoko egutegi eta ordutegiaren arabera:

- Egutegiari dagokionez:

Irailak 17 – ekainak 30 ➔ larunbatetan bat 11:00etan, eta beste bat 12:30ean

Uztailak 1 – irailak 15 ➔ astelehenetik ostiralera eta igandeetan bisita bat eskainiko da 11:30ean eta larunbatetan bat 11:00etan eta beste bat 12:30ean.

- Taldeentzako hitzartutako bisita gidatuetan, ordutegi hauetan eskaini daitezke: goizeko 10:00etatik arratsaldeko 18:00etara, astelehenetik larunbatera eta igande goizetan.

B) Urtean zehar sortuko diren eskaerei erantzunez, bai aste barrurako bai asteburu edo jaiegunetarako, betiere hitzordua 48 orduko aurrerapenarekin eskatzen bada.

Bisita gidatuetarako bertaratu egingo dira adjudikazio-hartzailearen langileak museora. Bisita gidaturik ezean, harrera lanak eskaini beharko ditu adjudikazio-hartzaileak.

3.3. Zerbitzua emango duten langileen gaitasuna eta formakuntza maila

- Zerbitzua eskainiko duten pertsonak, harrera eta bisita gidatuen zerbitzua ematen duten langile guztiek, euskarazko Hizkuntzen Marko Europarreko C1 maila eduki beharko dute. Hori egiaztatzeko zerbitzua eman behar duen pertsonak eskatutako maila (edo baliokide den tituluren bat) daukala ziurtatzen duen agiria aurkeztu beharko du. 3.5. puntua euskararen inguruko irizpideak zehatzago azaltzen dira.
- Zerbitzua eskainiko duten pertsonen taldeko gutxienez pertsona batek ingelesez Hizkuntzen Marko Europarreko B2 maila eduki beharko du. Hori egiaztatzeko zerbitzua eman behar duen pertsonak eskatutako maila (edo baliokide den tituluren bat) daukala ziurtatzen duen agiria aurkeztu beharko du. Ziurtagiririk ez bada aurkezten ezagupenak dituela egiaztatzeko, Udalak dagozkion probak egin ahal izango dizkie.
- Zerbitzua eskainiko duten pertsonen artean, gutxienez batek frantses hizkuntzan Hizkuntzen Marko Europarreko B2 maila edukitzea baloratuko da.
- Beste hizkuntza batzuk jakitea edo ingelesez edo frantsesez maila altuagoak egiaztatzea baloratuko da.
- Bisitarien harrera zerbitzua zein bisita gidatuetan zerbitzua emango duten langileek Artearen Historiaren oinarritzko ezagupenak izan beharko dituzte, gutxienez arkitektura, pintura eta eskulturako estiloen (Gotikoa, Errenazimendua eta Barrokoa) oinarritzko ezaugarriak identifikatzeko adina. Artearen Historiari buruzko behar besteko ezagupenak dituela egiaztatzeko, Udalak dagozkion probak egin ahal izango dizkie.

- f) Titulazioak: Titulazio akademikoak baloratuko dira, lizentziaturak eta turismo gidaritza eta informaziorako lanbide-ikasketak, betiere lizentziaturei lehentasuna emanez.
- g) Adjudikazio-hartzailea den enpresak bere gain hartuko du bere lanerako beharrezkoak diren ekipamenduak erabiltzeko behar den prestakuntza; hala nola, alarmak, argiztapena, segurtasun-kamerak. Oinarrizko nozioak ikasi beharko dituzte erakusketetako ordenagailuetara sartu eta haiek berrabiarazi edo pizteko, eta beste komando batzuk doitzeko (bolumena, distira, etab.), beharrezkoa bada. Halaber, erakusketa iraunkorrean, aldi baterako erakusketetan, bestelako jardueretan eta arreta bulegoan, beste monitore edo tresna elektronikoko batzuk erabiltzen ikasi beharko dute.

OHARRA: ingeles, frantses edo beste edozein filologiako graduak (edo baliokideak) Hizkuntzen Europako Esparruko B2 maila egiaztatuko du.

3.4.- Beste betebeharrak batzuk

- a) Zerbitzua emateko behar den diziplina mantentzea.
- b) Jakinaraztea, hamabost eguneko epean, sor daitezkeen ezintasunak edo bateraezintasunak eta horiei erantzuteko emandako irtenbidea.
- c) Esleipendun enpresak arduradun bat izendatuko du langileen koordinazio lanak egiteko eta udal langileekin zerbitzuaren jarraipena egiteko.
- d) Museo eta Turismo udal arduradunak ezarritako koordinazio-bileretara joatea, alde biek ezarritako koordinazio eta ebaluazio mekanismoak betez.
- e) Zerbitzuak emateko beharrezkoak diren langile kualifikatuak kontratatuko ditu kontratatistak. Taldean langile berriak daudenean hauek arduradunari aurkeztu eta bisiten kalitatea bermatzen dela ziurtatu behar da.
- f) Gainera, sexu-delitugileen Erregistro Zentralaren ziurtagiri negatiboa izan beharko dute.

3.5. Enpresak bete beharreko hizkuntza-irizpideak:

Kontratazio honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren 6. artikuluan ezarria eta Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean eta hori garatzen duten arauetan erregulatua, besteak beste, azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuan eta Bergarako udalbatzarrek 2023-05-22an onartutako euskararen erabilera normalizatzeko planean jasotakoa.

Horiek guztiak erreferentzia gisa hartuta, kontratazio honetan ondorengo irizpideak kontuan hartu beharko dira euskarari dagokionez:

3.5.1.- Zerbitzua emango duten langileen hizkuntza-gaitasuna

Bergarako Udalak berak bete behar lituzkeen pareko baldintzak bermatu beharko dituzte enpresako langileek ere euskarazko gaitasunei dagokienez. Hori dela-eta, eman beharreko





(azken orduko sorpresarik ez izateko).

- Bisita gaztelaniaz bada, sarreran euskararen gaia aipatuko da (ikus <https://www.bergaraturismo.eus/eu/ongi-etorri-0>) eta galderak euskaraz egin daitezkeela esango da.

3.5.3. Hizkuntza-irizpideen betetze-mailaren jarraipena

Udaleko Turismo Zerbitzuko teknikariak edota Euskara Zerbitzukoek emango dizkiote enpresa adjudikazio-hartzaileari hizkuntzaren erabileraren inguruko azalpenak.

Bestalde, euskararen erabileraren jarraipena ere egingo dute enpresako langileek eta horren berri emango diote Udalari bi hilabetetik behin bisita gidatu bat eta aurkeztuko dioten txostenen bidez.

3.6. Emakumeen eta gizonen berdintasunerako betebeharrak:

Kontratutako zerbitzuak ematerakoan, ezingo da erabili hizkera sexistarik, ezta emakumezkoarenganako diskriminazioa dakarren irudirik ezta estereotipo sexistarik ere.

Halaber, ez da jarrera LGTBI-fobikorik edo bestelako jarrera diskriminatzaile onartuko.

Emakumeen irudiari dagokionez, balio hauek sustatuko dira: berdintasuna, ordezkaritza orekatua, aniztasuna, erantzunkidetasuna eta genero rolen eta identitateen aniztasuna.

Bisiten gidoietan emakumeen presentzia bermatuko da.

4. UDALAREN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK

- Kontratua ikuskatzea Udalari dagokio, bere langile teknikarien bidez; eta horiek jarraibideak eman ahal izango dizkiote kontratistari, kontratua behar bezala bete dezan, kontratu-klausuletan oinarriturik, eta kontuan izanik zuzentzeko eta ikuskatzeko ahalmena Alkateak izango duela.
- Administrazioari dagozkio kontratua interpretatzeko prerrogatibak, hura betetzean sortzen diren zalantzak erabakitzea, interes publikoaren arrazoiengatik aldatzea, haren amaiera erabakitzea eta horren ondorioak zehaztea, betiere Sektore Publikoko Kontratuen Legean eta Herri Administrazioen Kontratuen Legeko Erregelamendu Orokorrean ezarritako baldintzen eta ondorioen mugekin eta horiei lotuta.
- Bergarako Udala beharturik egongo da Baldintza Administratibo Zehatzen Agirian jasotakoaren arabera ezarritako kopuruak ordaintzera.
- Udalak eman beharko ditu Bergarari buruzko turismo liburuxkak, esku-orriak, mapak eta abar, bai eta saldu behar diren liburuak eta bisita gidatu estandarren oinarritzko gidioa egiteko nahiko informazioa ere.
- Era berean, urtean zehar planifikatuko diren bisita gidatu berezietarako beharko diren materialak gutxienez 15 egun lehenago eman beharko ditu.
- Udalak argia ordainduko du eta, horretaz gain, baita lagatuko materiala ohiko eran erabiltzeak sortzen dituen zainketa- eta konponketa-gastuak ere.



5. INGURUMENA

Laneko dokumentuak formatu elektronikoan entregatu behar dira posta elektronikoaren edo zerbitzari baten bidez (dokumentuak deskargatzeko estekak dituztela, edo ftp bidez), edo, bestela, USB edo antzerako euskarriren batean, betiere birgrabagarriak eta irekiak, berriro erabili ahal izateko.

Dokumentuak inprimatzea beharrezkoa bada edo kontratuaren arduradunak hala eskatzen badu (laneko txostenak, bileretako dokumentuak, etab.), adjudikazio-hartzaileak hau egin behar du:

- Kontratuaren arduradunarekin adostu zein dokumentu inprimatu behar diren,
- Ahalik eta ale gutxiena inprimatu, beharrei egokituz (bilera bateko partaide-kopurua, etab.), kopiarik ez dadin sobera geratu.
- % 100 birziklatutako papera erabili (% 65, gutxienik, kontsumitu ondokoa) edo baso kudeaketa iraunkorreko edo birziklatutako zuntzen edukia gutxienik % 20koa duen paper birziklatu gabea.
- Ahal den heinean, dokumentuak alde bietan eta zuri-beltzean inprimatu, ahalik eta gutxiena koadernatuta eta plastikozko azalik gabe (errazago birziklatzeko).

Rosa Errazkin Arrazau

Laboratorium Museoko arduraduna

DILIGENTZIA: Jasota gera dadila Laboratorium Museoan eskaintzen diren bisitarien harrera zerbitzua eta bisita gidatuen zerbitzua gauzatzeko Baldintza Teknikoen Plegu hau 2023ko urriaren 3ko dekretu baten bidez onartutakoa dela.

Bergaran, sinadura elektronikoaren datan

BEHIN-BEHINEKO IDAZKARIA



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS REGULADORAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR EL AYUNTAMIENTO DE BERGARA EN EL MUSEO *LABORATORIUM* PARA ATENCIÓN DE VISITANTES Y REALIZACIÓN DE VISITAS GUIADAS

1-OBJETO

Constituyen objeto del presente contrato:

- La prestación del servicio de oficina de turismo de Bergara y de recepción de visitantes del museo *Laboratorium*.
- La realización de las visitas contratadas en recepción.

2. LUGAR DE PRESTACIÓN

El servicio establecido en este contrato se prestará en la sede del museo *Laboratorium* (Palacio Errekalde, sito en Juan Irazabal pasealekua nº 1, de Bergara). Las visitas guiadas discurren por el municipio de Bergara. En caso de haber cambios en cuanto al lugar de prestación de la atención turística, las funciones referentes a dicho servicio se desempeñarían en el nuevo emplazamiento, mientras que las relacionadas con el museo se seguirían desempeñando en la recepción del museo.

3. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria se compromete a prestar los servicios señalados a continuación en el punto de recepción de visitantes del museo municipal *Laboratorium* de Bergara y, simultáneamente, en el emplazamiento de la oficina de turismo:

3.1. Prestación del servicio de recepción en el *Laboratorium*

El horario de atención del museo *Laboratorium* es el siguiente:

Del 1 de julio al 15 de septiembre

De lunes a sábado: 10:00-14:00/16:00-19:00

Domingos: 10:00-13:00

Del 16 de septiembre al 30 de junio

Lunes y martes, cerrado.

Miércoles y jueves: 10:00-14:00

Viernes y sábados: 10:00-14:00/16:00-19:00



Domingos: 10:00-13:00

CERRADO: 1 y 6 de enero, 1 de mayo, 16 de septiembre, 24, 25 y 31 de diciembre.

Excepciones: Los días 25 de julio, 15 de agosto y 9 de septiembre, salvo disposición en contrario, y aun siendo festivos, tendrán el mismo horario que entre semana, es decir, de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00.

El servicio de atención se prestará siempre:

Del 17 de septiembre al 30 de junio → los viernes 16:00 – 19:00, los sábados 10:00 – 14:00 y 16:00 – 19:00, los domingos 10:00 – 13:00.

Del 1 al 31 de julio → de lunes a viernes 16:00 – 19:00 , los sábados 10:00 – 14:00 y 16:00 – 19:00, los domingos 10:00-13:00.

Del 1 al 31 de agosto → de lunes a sábado 10:00 – 14:00 y 16:00 – 19:00, y los domingos 10:00 – 13:00

Del 1 al 15 de septiembre → de lunes a viernes 16:00 – 19:00 , los sábados 10:00 – 14:00 y 16:00 – 19:00, los domingos 10:00-13:00.

Además, y en función de las necesidades, se especificará el horario de cada mes, pero nunca con menos horas.

Dentro del servicio de atención del *Laboratorium* establecido más arriba en el punto 3.1, así como en el servicio de oficina de turismo, se incluyen las siguientes obligaciones:

- Encender-apagar la iluminación y los equipamientos de *Laboratorium*, abrir-cerrar sus puertas, conectar-desconectar la alarma de seguridad, comunicar las incidencias habidas al departamento municipal que corresponda.
- Venta de las entradas del *Laboratorium* y del *merchandising*.
- Atender las llamadas telefónicas y responder a consultas generales relativas al *Laboratorium* y al espacio de recepción de visitantes.
- Vigilar la exposición permanente y las exposiciones temporales a través de la pantalla instalada en recepción, resolver cualquier incidencia de seguridad o de otro tipo con la debida rapidez, y comunicarlo al departamento municipal correspondiente.
- Facilitar información detallada y siempre actualizada sobre Bergara, tanto oralmente como por escrito.
- Ofrecer información detallada y permanentemente actualizada sobre la oferta turística de Bergara (monumentos, rutas, servicios turísticos de empresas, memorial del Palacio Irizar, visitas a la Torre Olaso y otras visitas o productos turísticos que puedan surgir...).
- Repartir los planos y folletos editados por el ayuntamiento y por otras instituciones.
- Actualizar y facilitar información sobre restaurantes, hoteles y demás establecimientos hosteleros de la localidad, con indicación de su ubicación, horario, teléfono y categoría.

- Ofrecer las indicaciones precisas para visitar los distintos barrios rurales de Bergara o los lugares de interés artístico o paisajístico situados fuera del casco urbano.
- Ofrecer información tanto sobre los actos o eventos previstos en la programación cultural de Bergara, como sobre las fiestas, ferias, romerías y demás actos festivos, culturales o similares a celebrar en el intervalo de tiempo que corresponda.
- Facilitar información turística sobre el Alto Deba en particular y el País Vasco en general.
- Atender a las consultas que se realicen desde el exterior. Así mismo, mantener actualizado el material informativo y promocional colocado en las baldas a disposición de las personas visitantes.
- Responsabilizarse y llevar la contabilidad de las ventas realizadas en la recepción de *Laboratorium*, siempre en función de los precios establecidos por el ayuntamiento, y hacer entrega de dichos ingresos del modo convenido a la persona responsable correspondiente.
- Responsabilizarse de la venta de visitas guiadas, así como de los ingresos de las visitas guiadas o del *Laboratorium*, y entregar dicha cuantía del modo convenido a la persona responsable correspondiente. Mantener actualizada la estadística y los inventarios de recepción, conforme al sistema establecido por el ayuntamiento.
- Colaborar en la preparación básica de eventos y exposiciones.
- Colocar y retirar carteles promocionales e informativos, comprobando además que su información esté actualizada.
- Complimentar el parte diario, dando cuenta por escrito de las posibles incidencias habidas, mediante el procedimiento convenido con el museo para ello.
- En caso de detectar errores en la información (en papel u online) sobre el museo o el servicio de turismo, ponerlo en conocimiento del personal municipal que corresponda.
- Recoger las inscripciones para los eventos organizados por el museo o por el área de Turismo y actualizar la base de datos. Llamar o escribir a las personas inscritas para aclarar dudas y dar avisos.

Y en general, prestar los servicios definidos en la base primera, durante el tiempo fijado en el contrato, de acuerdo con este pliego y con las directrices marcadas por la Administración a la empresa contratista para la interpretación del contrato.

El contrato no podrá ser cedido, ni total ni parcialmente, a un tercero sin la autorización expresa de la Administración.

Durante las horas de trabajo de recepción, cuando se haya cumplido el resto de obligaciones o cuando así lo ordene la persona responsable del contrato, el personal dependiente de la adjudicataria se dedicará a trabajar los guiones (mejora de los mismos, recogida de información para incorporación de contenido...).

3.2. Realización de visitas guiadas



En 2023, la oficina de turismo y el museo Laboratorium ofertan las visitas guiadas de Bergara Monumental, Jardines Históricos y visita guiada al museo.

El ayuntamiento se reserva la facultad de crear y poner en marcha nuevas visitas guiadas en cualquier momento de la ejecución del contrato. El museo Laboratorium proporcionará la información necesaria para que la empresa adjudicataria elabore los guiones y contenidos de las nuevas visitas. Las visitas guiadas (tanto los guiones como los contenidos) serán propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Bergara, por lo que éste ostentará todos los derechos de propiedad intelectual. Estos guiones deberán respetar en todo momento la igualdad de género.

Además de lo anterior, también ofrecerán un servicio de visitas guiadas en las exposiciones temporales, y en cuanto a las visitas correspondientes al programa educativo, se ofrecerá un servicio de visitas guiadas tanto en la exposición permanente como en las temporales, así como en las actividades destinadas específicamente al alumnado. Respecto a estas últimas, también será el museo *Laboratorium* quien proporcione la información y formación necesarias.

A) Las visitas se realizarán tanto entre semana como en fin de semana o festivos, de conformidad con el siguiente calendario y horario:

- Respecto al calendario:

- Del 17 de septiembre al 30 de junio → los sábados, una a las 11:00 y otra a las 12:30.

- Del 1 de julio al 15 de septiembre → de lunes a viernes y los domingos se ofertará una visita a las 11:30, y los sábados una a las 11:00 y otra a las 12:30.

- En cuanto a visitas guiadas concertadas para grupos, se pueden ofertar en los siguientes horarios: de 10:00 de la mañana a 18:00 de la tarde, de lunes a sábado, y domingos por la mañana.

B) A lo largo del año, las solicitudes que se formulen, tanto entre semana como en fin de semana o días festivos, deberán realizarse con al menos 48 horas de antelación.

El personal de la adjudicataria deberá acudir al museo para las visitas guiadas. En caso de no haber visita guiada, la adjudicataria deberá realizar trabajos de recepción.

3.3. Capacitación y nivel de formación del personal asignado a la prestación del servicio

- a) Las personas que presten el servicio, es decir, todo el personal trabajador que preste el servicio de recepción y visitas guiadas, deberán estar en posesión del nivel C1 de euskera del MCER (Marco Europeo de las Lenguas). Para ello, se deberá acreditar documentalmente que la persona que vaya a prestar el servicio cuenta con el nivel requerido (o titulación equivalente). En el punto 3.5 se detallan los criterios relativos al euskera.
- b) Al menos una de las personas del equipo que vaya a prestar el servicio deberá contar con nivel B2 de inglés del MCER (Marco Europeo de las Lenguas). Para ello, deberá acreditar documentalmente que la persona que vaya a prestar el servicio cuenta con el nivel requerido (o titulación equivalente). En caso de no presentar la acreditación, el ayuntamiento podrá realizar las pruebas que considere pertinentes.

- c) Se valorará que al menos una de las personas que vayan a prestar el servicio cuente con nivel B2 de francés del MCER (Marco Europeo de las Lenguas).
- d) Se valorará el conocimiento de otros idiomas o la acreditación de niveles superiores de inglés o francés.
- e) El personal que vaya a prestar el servicio de atención a visitantes o el de visitas guiadas deberá poseer conocimientos suficientes de Historia del Arte, de modo que puedan identificar como mínimo las características fundamentales de los estilos del Gótico, del Renacimiento y del Barroco en las disciplinas de arquitectura, pintura y escultura. El ayuntamiento podrá realizar las pruebas que considere pertinentes para acreditar que el personal posee conocimientos suficientes sobre Historia del Arte.
- f) Titulaciones: Se valorarán las titulaciones académicas, licenciaturas y estudios profesionales de guía e información turística, dando prioridad a las licenciaturas.
- g) La empresa adjudicataria asumirá la formación precisa para la utilización de los equipos necesarios para su trabajo, tales como alarmas, iluminación y cámaras de seguridad. Deberán aprender nociones básicas para acceder a los ordenadores de las exposiciones, reiniciarlos o encenderlos, así como ajustar otros comandos (volumen, brillo, etc.) si fuera necesario. Asimismo, deberán aprender a utilizar otros monitores o dispositivos electrónicos en la exposición permanente, en exposiciones temporales, en otras actividades y en la oficina de atención.

NOTA: La titulación de grado (o equivalente) en filología inglesa, francesa u otra acreditará un nivel B2 del Marco Europeo de Lenguas

3.4.- Otras obligaciones

- a) Mantener la disciplina precisa para la prestación del servicio.
- b) Notificar, en un plazo de quince días, las imposibilidades o incompatibilidades en que se pudiera incurrir, así como la vía de solución adoptada ante las mismas.
- c) La empresa adjudicataria designará una persona responsable para la coordinación del personal y para realizar el seguimiento del servicio con el personal municipal.
- d) Asistir a las reuniones de coordinación establecidas por el/la responsable municipal de Museo y Turismo, cumplimentando los mecanismos de coordinación y evaluación establecidos por ambas partes.
- e) La contratista contratará el personal cualificado necesario para la prestación de los servicios. Cuando se incorpore nuevo personal al equipo, deberá ser presentado a la persona responsable y acreditar que se garantiza la calidad de las visitas.
- f) Además deberán contar con certificado negativo del Registro Central de Delincuentes Sexuales.

3.5. Criterios lingüísticos que debe cumplir la empresa:

Esta contratación se halla sujeta obligatoriamente al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley Básica 10/1982, de 24 de noviembre, de Normalización del Uso del Euskera, así como



por la normativa que la desarrolla, entre otros el Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, y lo establecido en el Plan para la normalización del uso del euskera que fue aprobado por el Pleno Municipal del Ayuntamiento de Bergara el 22-05-2023.

Tomando como referencia todo ello, en la presente contratación, en relación con el euskera se deberán tomar en cuenta los siguientes criterios:

3.5.1.- Capacitación lingüística del personal que vaya a prestar el servicio

El personal de la empresa deberá garantizar, en lo que a su competencia lingüística en euskera se refiere, unas condiciones similares a las que sean exigibles al Ayuntamiento de Bergara. Por ello, teniendo en cuenta las características de los servicios a prestar, las personas que vayan a trabajar en la recepción del *Laboratorium* y en las visitas guiadas deberán acreditar en cuanto al euskera el nivel de competencia C1 del MCER (Marco Europeo de Referencia).

Una vez declarada la oferta más ventajosa, en el plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al de su notificación, la empresa deberá acreditar que las personas que prestarán el servicio cuentan con la competencia lingüística requerida.

La competencia lingüística podrá acreditarse de estas dos maneras:

- Presentación de un documento que acredite que la(s) persona(s) que prestará(n) el servicio tiene(n) la competencia lingüística exigida.
- Realización de la prueba que determine el Ayuntamiento de Bergara.

Así mismo, en caso de que, tras contratar a la empresa, se incorporen nuevas personas para la prestación del servicio, estas también deberán acreditar su competencia lingüística en euskera.

En caso de que las personas propuestas por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio establecido en el presente pliego no cumplieran las condiciones mencionadas en este apartado, la empresa adjudicataria deberá presentar otras personas candidatas para la prestación del servicio, que serán así mismo sometidas a las pruebas pertinentes, y en caso de que estas tampoco las superen, el ayuntamiento podrá rescindir el contrato, sin derecho alguno por parte de la empresa a reclamar indemnización.

3.5.2.- Idioma del servicio

Las relaciones de la empresa con el ayuntamiento y con los centros educativos para el desarrollo de las funciones del servicio (reuniones, informes...) se realizarán en euskera.

Atendiendo a las características de la prestación objeto del contrato, se cumplirán los criterios aprobados por el Ayuntamiento de Bergara para impulsar el uso del euskera, tanto en la recepción como en las visitas guiadas, garantizando en todo caso los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

La lengua de servicio habitual será siempre que sea posible el euskera, teniendo en cuenta, en general y entre otros, los siguiente criterios:

- La primera palabra del personal de recepción será siempre en euskera, tanto presencialmente



como por teléfono. Mantendrán una actitud proactiva para impulsar el uso del euskera; es decir, si se intuye que entiende el euskera, se le invitará a seguir en dicho idioma...

- En caso de que sea necesario poner notas o rótulos, se pondrán en euskera o, en caso de ser necesario otro idioma, dando prioridad al euskera (cuidando el tamaño, la ubicación y el diseño).
- Se asegurarán de que todos los materiales escritos que se vayan a distribuir en la oficina o en las visitas estén en euskera, ofreciéndose inicialmente en euskera. En caso de que la persona destinataria lo solicite en castellano (o en otro idioma), se le facilitará el de euskera, en bilingüe o en varios idiomas.
- Tanto oralmente como por escrito, se cuidará la corrección y comprensión del euskera.
- En el momento en que se soliciten visitas guiadas siempre se ofrecerá en primer lugar en euskera. En el momento de la preinscripción (por teléfono o en la oficina) se preguntará "Ulertzen duzu euskara?" (*¿Entiende el euskera?*).
- Para la organización de las visitas guiadas, se determinará previamente el idioma en el que se desarrollará la actividad, impulsando su realización íntegramente en euskera, lo cual se indicará claramente al hacerse la promoción (a fin de evitar sorpresas de última hora).
- Si la visita es en castellano, en la introducción se hará referencia al tema del euskera (ver <https://www.bergaraturismo.eus/eu/ongi-etorri-0>) y se explicará que pueden hacer sus preguntas en euskera.

3.5.3. Seguimiento del grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos

El personal técnico del Servicio Municipal de Turismo o el del Servicio de Euskera proporcionarán a la empresa adjudicataria indicaciones sobre el uso del idioma.

Por otra parte, el personal de la empresa realizará también un seguimiento sobre el uso del euskera e informarán de ello al ayuntamiento a través de una visita guiada cada dos meses y de los informes que le presentarán.

3.6. Requisitos sobre igualdad de mujeres y hombres:

En la prestación de los servicios contratados cuidar el uso no sexista del lenguaje, evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas.

Tampoco se admitirán comportamientos LGTBI-fóbicos ni otras actitudes discriminatorias.

En relación con la imagen de la mujer, se deben fomentar valores de igualdad, representación paritaria, diversidad, corresponsabilidad y diversidad de identidades y roles de género.

En los guiones de las visitas se garantizará la presencia de las mujeres.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

- Corresponde al ayuntamiento inspeccionar el contrato a través de su personal técnico, el cual podrá dar instrucciones a la empresa contratista para un correcto cumplimiento del contrato, basándose en las cláusulas contractuales y teniendo en cuenta que la potestad directiva e inspectora la ostentará la Alcaldía.
- Corresponden a la Administración las prerrogativas de interpretar el contrato, resolver las dudas que suscite su cumplimiento, modificarlo por razones de interés público, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta, dentro de los límites

y con sujeción a los requisitos y efectos establecidos en la Ley de Contratos del Sector Público, así como en el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

- El Ayuntamiento de Bergara estará obligado a abonar los importes establecidos conforme a lo recogido en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.
- Es el ayuntamiento quien deberá aportar las publicaciones turísticas sobre Bergara, folletos, mapas, etc., los libros que se hayan de poner a la venta, así como información suficiente para la elaboración del guion básico de la visita guiada estándar.
- Facilitará, así mismo, con una antelación mínima de 15 días, los materiales precisos para las visitas guiadas extraordinarias que se planificarán a lo largo del año.
- Correrán por cuenta del ayuntamiento, además de la luz, los gastos de conservación y reparación que se deriven del uso ordinario del material cedido.

5. MEDIO AMBIENTE

Los documentos de trabajo deben ser entregados en formato electrónico a través del correo electrónico o de un servidor (con enlaces de descarga de documentos, o mediante ftp) o, en su defecto, en un soporte USB o similar, siempre regrabables y abiertos para su reutilización.

Si fuera necesario imprimir documentos, o si así lo solicitara la persona responsable del contrato (informes de trabajo, documentos de reuniones, etc.), la adjudicataria deberá:

- Acordar con la persona responsable del contrato los documentos que se han de imprimir,
- Imprimir el menor número posible de ejemplares, ajustándose a las necesidades (número de participantes en una sesión, etc.), a fin de que no sobren copias.
- Utilizar papel 100% reciclado (mínimo 65% de postconsumo) o papel no reciclado de gestión forestal sostenible o con un contenido mínimo de 20% de fibras recicladas.
- En la medida de lo posible, imprimir los documentos por ambas caras y en blanco y negro, con la menor encuadernación posible y sin cubiertas de plástico (para facilitar su reciclaje).

Rosa Errazkin Arrazau

Responsable del museo Laboratorium

DILIGENCIA: Para hacer constar que este Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la prestación de los servicios de atención a visitantes y realización de visitas guiadas, ofertados en el museo Laboratorium, ha sido aprobado mediante decreto emitido el 3 de octubre de 2023.

En Bergara, a la fecha de la firma electrónica

LA SECRETARIA ACCIDENTAL

