

GUGGENHEIM BILBAO

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VISITAS GUIADAS AL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

1. OBJETIVO

El objetivo de este Pliego es determinar las especificaciones necesarias, en cuyo marco, el contratista deberá proporcionar un servicio de visitas guiadas, englobadas en el programa general de visitas guiadas concertadas que ofrece el Museo Guggenheim Bilbao (en adelante, el Museo).

2. ALCANCE

El contratista deberá aportar un servicio de calidad, fundamentado en la atención al cliente, la cualificación de los guías, en el número de idiomas que ofrezcan, su formación artística y el grado de disponibilidad.

3. DESARROLLO DEL SERVICIO

La empresa será responsable de la prestación del servicio de visitas guiadas al Museo y a las exposiciones durante todo el proceso, incluyendo la recogida de la reserva, el control de cobros, la asignación de guías, la comunicación con el Museo, la realización de la visita, etc.

El alcance del contrato comprenderá tanto las visitas guiadas ordinarias como las visitas *Guggenheim Bilbao+* que debido a su carácter exclusivo se demandan con menor frecuencia. Así mismo, el contrato incluirá tanto las visitas reservadas por el público general como las que el Museo contrate para sus Miembros Corporativos, visitantes VIPs u otros compromisos institucionales.

Únicamente se tendrán en cuenta a efectos de la valoración de las propuestas, así como de la prestación efectiva del servicio, los guías que hayan sido previamente aprobados por la Subdirección de Educación e Interpretación del Museo. A efectos de esta aprobación, se realizará una prueba de evaluación a todos los guías propuestos por los ofertantes, que comprenderá los siguientes aspectos:

1. Formación en arte moderno y contemporáneo y conocimientos específicos del Museo Guggenheim Bilbao
2. Capacidad de comunicación
3. Conocimiento de idiomas

GUGGENHEIM BILBAO

El Museo se reserva el derecho a seleccionar de la oferta inicial presentada a las personas que formarán el grupo definitivo de guías autorizados, tras la entrevista con la Subdirección de Educación e Interpretación. Así mismo, se reserva el derecho de modificar el citado grupo una vez iniciada la prestación del servicio, en función de las necesidades y de la calidad del mismo. En ningún caso dichas personas podrán ser sustituidas por el contratista por otras que no hayan superado el correspondiente proceso de selección.

La empresa contratista deberá proporcionar a los guías una formación continua, cuyo contenido estará a disposición del Museo, y que asegure la correcta prestación del servicio acorde a la Programación artística que este ofrezca en cada momento. A fin de complementar dicha formación, el Museo ofrecerá para cada exposición un plan de formación específico para los guías, a cuyas sesiones será obligatoria la asistencia, pudiendo quedar excluidos del servicio los guías que falten a 3 o más sesiones anuales.

Los idiomas que deben ofertarse a fin de garantizar el servicio de visitas guiadas son los siguientes: euskera, español, inglés, francés, italiano y alemán. Además, será requisito imprescindible la formación de los guías en Historia del Arte, Bellas Artes, o experiencia profesional probada en visitas guiadas a museos.

La gestión del servicio se realizará de la siguiente forma:

1. La empresa contratista realizará las reservas de visitas guiadas en el horario más amplio posible asignando un teléfono y un mail de atención exclusivos para este servicio, para lo cual tendrá acceso a un módulo del actual sistema de reservas del Museo. Para ello, se requerirá conexión a Internet con cable y conexión alternativa (ejemplo, ADSL/cable módem y 4G). La atención telefónica y por mail deberá ser prestada en euskera, español, inglés y francés. En cuanto a la atención telefónica, el horario propuesto será como mínimo de 9 a 14 horas, valorándose una mayor cobertura. Se tendrá en cuenta que las reservas tienen un origen geográfico mundial, por lo que se necesitará efectuar llamadas tanto a nivel nacional como internacional. Además, el servicio precisa también la gestión ágil de reservas por mail, requiriéndose contestación en un plazo máximo de 24 horas para que el visitante sepa que su solicitud está siendo tramitada, aunque la guía todavía no haya sido asignada y se le confirme este dato con posterioridad.
2. El contratista designará a una o varias personas de contacto con el Museo que deberán tener la preparación necesaria para coordinar todo el servicio de guías durante todos los días del año en horario completo de mañana y tarde, ya que pueden surgir necesidades inmediatas. La planificación de reservas de visitas guiadas será efectuada por la empresa contratista, que la comunicará semanalmente al Museo junto con la asignación de los guías correspondientes a cada visita. La comunicación será semanal pero se informará puntualmente de los cambios en las reservas de dichas visitas que se puedan producir entre semana para la correcta atención en el Museo en el momento de la llegada. Así mismo, el

GUGGENHEIM BILBAO

Museo se reserva la posibilidad de realizar reservas con menos de una semana de antelación en casos excepcionales en los que fuera necesario.

3. Cada visita guiada se reserva para un grupo máximo de 20 personas. En el caso de las visitas guiadas para eventos que se realizan fuera del horario habitual del Museo, los grupos podrán acoger hasta 25 personas al mismo coste. La duración media prevista será de 90 minutos, para la visita guiada ordinaria, y de 120 minutos, para la visita *Guggenheim Bilbao+*.
4. En caso de retraso del grupo, el guía deberá permanecer durante los tiempos contratados y ajustar la visita a ese tiempo a partir de que el grupo se presente. Sólo en situaciones excepcionales y previa instrucción del Museo, se deberá prolongar la visita de grupos de Miembros Corporativos o VIPs, abonándose en ese caso al contratista el tiempo extra proporcionalmente al precio de cada visita.

Si por razones excepcionales, que el contratista deberá justificar a posteriori, el guía se retrasara en el comienzo de la visita, deberá realizar esta íntegramente, acomodándose a las necesidades de horario del grupo y sin ningún sobrecosto. Si la visita no pudiera hacerse por problemas ajenos a los clientes, el contratista se verá obligado a devolver al visitante el importe de la visita guiada. Además, el Museo se reserva el derecho de establecer una penalización en el caso de que se considere que ha habido una actuación negligente del contratista.

5. El contratista deberá aportar una propuesta de tiempos de cancelaciones de reservas de visitas lo más favorable al cliente posible.
6. El contratista deberá garantizar:
 - a. Que todo el personal de coordinación y los guías se encuentran en comunicación permanente 24 horas todos los días del año a través de telefonía móvil y/o correo electrónico, de tal forma que puedan ser contactados en caso de emergencia.
 - b. Que el plazo de respuesta ante imprevistos sea como máximo de una hora, incluidos los fines de semana y festivos.
7. Gestión financiera: el contratista observará los siguientes procedimientos:

Venta de visitas guiadas al público general: el precio de venta al público será decisión del Museo que lo comunicará al contratista para que cobre el importe correspondiente al cliente final. En tanto no se notifique un importe diferente, el precio de venta al público será de 125 euros (IVA incluido) para cada visita ordinaria; y de 225 euros (IVA incluido) para cada visita *Guggenheim Bilbao+*. La empresa contratista se encargará de todo el proceso de venta y gestión de cobros de las visitas guiadas reservadas por el público general y mensualmente realizará una liquidación en la que indicará el número de visitas efectuadas en cada mes. El Museo emitirá la factura correspondiente por la diferencia entre el precio de venta al público

GUGGENHEIM BILBAO

(sin IVA) y el coste ofertado por el contratista (sin IVA). El pago de dichas facturas será realizado por el contratista en el plazo de 30 días desde su emisión.

Visitas guiadas realizadas para el Museo: en este caso, el contratista no cobrará al Museo por adelantado, sino que realizará una liquidación mensual emitiendo factura por el número de visitas efectuadas para el Museo dentro del mes, al precio unitario indicado en su oferta. El pago de dichas facturas será realizado por el Museo en el plazo de 30 días desde su emisión, teniendo en cuenta que sus días de pago son los 15 y 30 de cada mes.

8. Se propondrán medidas de control de calidad por parte del contratista que evidencien la calidad tanto del servicio de visitas guiadas como de la atención a los clientes en el momento de realización de la reserva.
9. Serán causas de resolución del contrato la falta de respuesta a las solicitudes de guías urgentes o imprevistas, las repetidas faltas de puntualidad de los guías, la no asistencia a las sesiones formativas organizadas por el Museo o la no acreditación de un nivel adecuado tanto en idiomas como en formación artística de las exposiciones.

Si por necesidades del servicio y/o de su Programación el Museo tuviera que modificar las condiciones de prestación y de realización de las visitas guiadas, dichas modificaciones serán obligatorias para el contratista.