

# 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 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 seleccionada debe garantizar la prestación del servicio de visitas guiadas al Museo y a las exposiciones, incluyéndose en el alcance del contrato tanto las visitas guiadas ordinarias, dentro del horario del Museo o fuera del mismo, como las visitas *Guggenheim+* u otras que debido a su carácter exclusivo se demandan con menor frecuencia. Se considerarán visitas en horario de Museo abierto las que se inicien dentro del horario de apertura vigente en cada momento. El servicio deberá prestarse con un alto nivel de calidad, a través de guías con conocimientos especializados de arte.

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 Dirección de Educación y Programas Públicos y Sociales 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

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 Dirección de Educación y Programas Públicos y Sociales. 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

# GUGGENHEIM BILBAO

calidad del mismo. En ningún caso dichas personas podrán ser sustituidas por otras que no hayan superado el correspondiente proceso de selección.

El contratista deberá proporcionar a los guías una formación continua que asegure la correcta prestación del servicio acorde a la Programación artística que el Museo ofrezca en cada momento. A fin de complementar dicha formación, el Museo ofrecerá para cada exposición un plan de formación específica para los guías, a cuyas sesiones será obligatoria la asistencia, pudiendo quedar excluidos del servicio aquellos guías que no asistan reiteradamente y/o sin justificación.

Los idiomas que deben ofertarse a fin de garantizar el servicio de visitas guiadas son los siguientes: español, euskera, inglés, francés, italiano, alemán y lenguaje de signos. Además, será requisito 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. Cada visita guiada se reserva para un grupo máximo de 20 personas, excepto a Museo cerrado donde podrán ser hasta 25.  
El contratista tendrá acceso al programa de reservas y asignará directamente a cada reserva un guía. El Museo opera así mismo este programa por lo que la información estará siempre actualizada y coordinada. El Museo revisará que todas visitas guiadas solicitadas están asignadas, sin perjuicio de lo cual cualquier cambio debería ser notificado expresamente por ambas partes. En la taquilla en la que se recepcionan los grupos en el Museo existirá el mismo acceso a la plataforma, conociendo el nombre del guía y el grupo que va a realizar cada visita. El contratista designará 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. La empresa deberá tener disponibilidad para recibir mensajes del Museo y trasladarlos a los guías de lunes a domingo en horario de mañana y tarde.
2. La duración de las visitas ordinarias será de 60 minutos. Podrán así mismo solicitarse visitas de duración superior a 60 minutos; en concreto, las visitas *Guggenheim\** serán de 120 minutos. En estos casos se aplicará el precio de forma proporcional al tiempo de duración de la visita tomando como referencia el precio de la visita ordinaria bien en horario de Museo o fuera del mismo, según sea el caso. 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. Solo 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. En las visitas con el Museo cerrado al

# GUGGENHEIM BILBAO

público, aunque a priori la duración de la visita será también de 60 minutos, el guía deberá tener un margen de una hora y cuarto desde la hora de la convocatoria, por si se produjera un retraso.

3. 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. En caso de que el Museo se viera obligado a devolver al visitante el importe de la visita, lo repercutirá al contratista.
4. Cancelaciones:
  - a. cuando una visita guiada se cancele o cambie el mismo día concertado, se abonará al contratista el 100% de su importe
  - b. cuando una visita guiada se cancele o cambie el día anterior al concertado, se abonará al contratista el 50% de su importe
  - c. cuando una visita guiada se cancele o cambie con una antelación igual o superior a dos días, el Museo no tendrá la obligación de realizar abono alguno
5. El contratista deberá garantizar:
  - a. Que todo el personal de coordinación se encuentra en comunicación permanente todos los días del año mañana y tarde a través de telefonía móvil y/o correo electrónico tanto con el Museo como con los guías, de tal forma que se puedan gestionar las solicitudes e incidencias que surjan
  - b. Que el plazo de respuesta ante imprevistos sea como máximo de una hora, incluidos los fines de semana y festivos
  - c. Que los guías tengan disponibilidad ante llamadas imprevistas para la solicitud de servicio
6. Serán causas de resolución del contrato la no atención reiterada 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. Se valorará la capacidad de la empresa para proporcionar nuevas candidaturas de forma continuada.