

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AUDIOGUÍAS DE GRUPO DE APOYO DE LA VISITA A LA CUEVA DE NERJA**

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato consiste en la prestación de servicio de dispositivos de Audioguías de grupo de apoyo a la vista de la Cueva de Nerja.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

La Fundación Pública de Servicios Cueva de Nerja, en adelante FPSCN, en su compromiso por ofrecer la mejor experiencia posible a sus visitantes, ha ordenado la entrada de los mismos en grupos, ofreciendo una proyección audiovisual previa a la entrada a la gruta, y una explicación audioguiada del recorrido por el interior de la misma. Este sistema también facilita la integración de personas con discapacidad visual o auditiva, es de uso obligatorio en la Cueva para todas las visitas en grupo.

Para ello, la FPSCN incluye en la visita un sistema de guiado de grupo (emisor y receptor con auriculares), que permita ir activando los distintos puntos de la visita audioguiada al usuario, sin que éste tenga que manipular el dispositivo.

Los grupos son guiados por el personal de Atención al Público de la FPSCN y se forman cada media hora durante el horario de apertura. Se forman un mínimo de 13 grupos todos los días, salvo en los de horario ampliado, que se forman un mínimo de 18 grupos. El cupo máximo de personas por grupo es de 50. Los días de horario normal son 298 al año y los de horario ampliado 65 al año (Jueves, Viernes y Sábado Santo, y los meses de julio y agosto). La cueva cierra 2 días al año (1 de enero y 15 de mayo).

La FPSCN tiene previsto ampliar el número de grupos para las épocas y horas de mayor afluencia de visitantes, reduciendo la periodicidad de entrada de los grupos.

Además de estos grupos, utilizarán el sistema de audioguías de grupo los grupos de agencias, que serán guiados por personal de la FPSCN o por sus propios guías titulados. En total el número estimado de usuarios es de 300.000 anuales.

## **3. PLAZO DE EJECUCION**

La duración del contrato será de cuatro años, a partir de la fecha del documento de formalización del mismo. Este plazo podrá ser prorrogado por un año adicional más.

## **4. INSTALACIONES**

El servicio se prestará en el espacio habilitado por la FPSCN para este fin, junto a la sala de Video, que estará atendido, como mínimo, por una persona de la empresa adjudicataria.

La FPSCN se reserva la facultad de cambiar a lo largo del contrato la ubicación y característica de este emplazamiento.

## **5. DISPOSITIVOS Y MATERIALES**

### 5.1. Tipos de dispositivos:

Los dispositivos que deben ser suministrados como parte del servicio que regula este pliego de prescripciones técnicas son los siguientes:

**Audioguías de grupo:** Equipos formados por un emisor y varios receptores que permiten la reproducción de archivos multimedia del recorrido en diferentes idiomas, sin elevar el nivel de ruido en las salas, ni crear molestias a otros visitantes. La activación de los puntos en que se dividen los contenidos a lo largo del recorrido la realizará el guía de forma inalámbrica y simultánea en todos los receptores, por lo que el usuario no deberá manipular el aparato receptor.

Los equipos de las audioguías deberán cumplir rigurosamente la normativa europea sobre seguridad para los usuarios y haber sido objeto de la oportuna homologación. Deberán cumplir los siguientes requisitos de diseño:

- Ergonómico, de fácil manejo para todos los tipos de público (niños, adultos, mayores, etc.).
- Realizado con materiales resistentes a golpes y caídas.
- Con alto factor de estanqueidad frente a la humedad y el polvo del ambiente.
- Con pantalla color resistente a golpes y arañazos.
- Que garantice el mantenimiento higiénico.
- Que dispongan de auriculares.
- Volumen seleccionable y sonido de alta calidad.
- Capacidad de memoria para contener todos los archivos multimedia en los idiomas exigidos y las posibles ampliaciones.
- Sistema antirrobo.
- Sistema de sujeción y fácil transporte por el usuario.
- Sistema de carga (recarga de baterías, carga de contenidos, actualización de software) que ocupe un espacio reducido.
- Autonomía de al menos 2 días con un uso normal

### 5.2. Número de dispositivos:

El adjudicatario estará obligado a proporcionar el número de equipos necesarios para atender la demanda de prestación del servicio en cualquier momento y sin ningún tipo de demora en la entrega de aquellos a los usuarios. Cuando la FPSCN lo solicite, la empresa adjudicataria deberá ser capaz de incrementar el número de equipos un 20% en 24 horas.

El número mínimo de equipos de guiados de grupos será de 6 equipos, con 1 emisor y 50 receptores cada uno. El sistema propuesto deberá permitir que, en determinadas ocasiones, haya grupos que lleven más de 1 emisor o más receptores.

## **6. HORARIO**

El horario de prestación del servicio comenzará al menos 15 minutos antes del horario oficial de apertura de la Cueva, para poder proveer de equipos al primer grupo. Del mismo modo, podrá finalizar una vez entre a la cueva el último grupo del día, una hora antes del cierre oficial.

El horario establecido para el año 2016 es de 09:00 a 16.00 horas todo el año salvo 1 de enero y 15 de mayo (cerrado), y Jueves, Viernes y Sábado Santo, y los meses de julio y agosto completos, que se amplía a 09.00 a 18:30 horas.

En caso de que la Cueva modifique su horario oficial a lo largo del período de prestación del servicio que regula este pliego, la empresa adjudicataria deberá adaptarse al mismo.

Del mismo modo, este horario podrá prolongarse, debido a aperturas extraordinarias o cualquier otra actividad fuera del horario habitual; la empresa adjudicataria deberá prestar servicio en estas situaciones, siendo avisada previamente para ello.

## **7. PERSONAL**

El adjudicatario contará con el personal necesario durante todo el horario ordinario de apertura de la Cueva, mencionado en el punto 6 de este pliego de prescripciones técnicas, así como en todas las aperturas extraordinarias que la FPSCN establezca. En los periodos de máxima afluencia deberá prever refuerzos de personal para la correcta prestación del servicio.

Se establece un tiempo máximo de 24 horas de respuesta, en los momentos en que, por necesidades del servicio, haya que redimensionar el número de personal en atención.

El personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, siendo la FPSCN ajeno a dichas relaciones laborales.

El adjudicatario quedará obligado, con respecto a todo el personal del que disponga en la ejecución del contrato, al cumplimiento de las disposiciones vigentes, singularmente en materia de legislación laboral, fiscal, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud en el trabajo, así como al cumplimiento de las que puedan promulgarse durante la ejecución del mismo.

El referido personal deberá acatar las normas de conducta, funcionamiento interno y seguridad establecidas por la FPSCN, realizando sus tareas debidamente uniformados según diseño de vestuario que requerirá la previa autorización de la FPSCN.

El adjudicatario procederá inmediatamente a la sustitución del personal que resulte preciso, de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada, garantizando el nivel exigido de calidad del servicio.

La FPSCN es ajena a las relaciones de cualquier índole que el adjudicatario pueda suscribir con terceros, no asumiendo deudas, ni compromisos con éstos.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario no implicará responsabilidad alguna para la FPSCN contratante.

El personal de la empresa está obligado a conocer las normas internas de atención al público de la FPSCN, por lo que deberán asistir a los cursos formativos acerca de estos contenidos que organice la FPSCN.

## **8. CONTENIDOS**

La FPSCN facilitará al adjudicatario, previamente a la iniciación del contrato, el contenido multimedia y los puntos de la visita guiada al interior de la cueva para introducir en los dispositivos de apoyo a la visita.

El adjudicatario deberá traducir al inglés, francés, alemán, italiano y ruso, y cuantos idiomas que estime oportuno, dicho contenido. Además, realizará las locuciones en dichos idiomas y en español.

Las locuciones, música y efectos sonoros serán aprobados por la FPSCN previamente a la puesta en funcionamiento del servicio.

El adjudicatario financiará y será totalmente responsable de la producción de las grabaciones.

El adjudicatario gestionará los derechos de reproducción que puedan surgir durante la prestación del servicio y asumirá los posibles costes que puedan derivarse de su uso.

En definitiva, con respecto a las grabaciones contenidas en los dispositivos de ayuda a la visita, el adjudicatario deberá:

- Traducir los contenidos definidos por la FPSCN a los idiomas establecidos.
- Grabar las locuciones de dichos contenidos para convertirlos en archivos sonoros subtítulos.
- Cargar las grabaciones en los dispositivos.
- Revisar y actualizar los contenidos cuando lo requiera la FPSCN.
- Gestionar de los derechos de reproducción.

## **9. IDIOMAS**

Tanto la realización de las locuciones como de las traducciones será responsabilidad de la empresa y deberán estar realizadas por especialistas en su propia lengua nativa, supervisados por la FPSCN.

Existirán versiones traducidas por el adjudicatario y revisadas por la FPSCN, en, al menos, los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán, italiano, y ruso.

## **10. TARIFAS**

El coste del alquiler de cada aparato está incluido en el precio de la entrada del visitante, no correspondiendo el uso de aparatos a menores de 6 años ni otras gratuidades.

## **11. CONDICIONES DE EJECUCION DEL CONTRATO**

11.1. El contratista estará obligado a ejecutar el contrato con estricta sujeción a lo dispuesto en este Pliego de Prescripciones Técnicas y a la oferta que sirva de base para su adjudicación.

11.2. El contrato se ejecutará a riesgo y ventura del contratista, siendo de su cuenta indemnizar todos los daños que se causen, tanto a la FPSCN como a terceros, como consecuencia de las actuaciones que requiera la ejecución del contrato.

11.3. El personal de la empresa deberá entregar al cliente el dispositivo solicitado, dando al visitante instrucciones para su uso.

11.4. La empresa garantizará el correcto estado y funcionamiento de las audioguías de grupo, y realizar el cargado de los dispositivos, cuando sea necesario. Garantizará la reposición inmediata de cualquier dispositivo que presente alguna anomalía.

11.5. Igualmente deberá higienizar, por cada uso y para cada uno de los usuarios, los dispositivos.

11.6. La empresa revisará el correcto estado de las instalaciones y el material disponible en los mostradores, así como los buzones de recogida. El adjudicatario deberá ofrecer una imagen ordenada y cuidada de las instalaciones que la FPSCN le asigne.

11.7. La FPSCN señalará los lugares de entrega y recogida de equipos y facilitará al adjudicatario los espacios suficientes, tanto para las tareas citadas, como para las de almacenamiento y carga de pilas de los sistemas, mantenimiento de los equipos y gestión del servicio, equipándolas con tomas de electricidad adecuadas.

11.8. La empresa deberá comunicar al responsable del servicio de Atención al Público de la FPSCN todas las incidencias que se produzcan, así como transmitir, con la periodicidad que se establezca o cuando le sea requerido los datos de funcionamiento del servicio que la FPSCN solicite, de acuerdo con lo indicado en el apartado 16 de este pliego.

11.9. El adjudicatario estará obligado a poner a disposición de la FPSCN un cupo anual gratuito de 600 receptores de audioguías de grupos, y el correspondiente emisor para cada grupo, con destino a su uso protocolario

11.10. La FPSCN no será responsable de ningún robo o desaparición de sistemas, equipos y demás elementos. El adjudicatario podrá instalar los pertinentes dispositivos antirrobo, en los lugares que determine la FPSCN.

11.11. El adjudicatario deberá garantizar la calidad del servicio. Las condiciones y el régimen sancionador se establecerán en el contrato a suscribir entre ambas partes.

## **12. CONDICIONES ECONÓMICAS**

La FPSCN abonará a la empresa adjudicataria por el desarrollo de la actividad, como máximo, 50 céntimos de euro por dispositivo receptor. La FPSCN estima una demanda superior a los 300.000 usuarios, pero no garantiza cantidad mínima de los mismos.

14.3. En un plazo máximo de 15 días naturales posterior es a la finalización de cada mes, al FPSCN deberá remitir a la empresa adjudicataria extracto del número de dispositivos utilizados en dicho periodo, tanto los de pago como los gratuitos de protocolo.

14.4. La empresa adjudicataria emitirá la correspondiente factura que será abonada por la FPSCN en el plazo máximo de 30 días naturales, contados a partir de la fecha de remisión electrónica de la factura a la dirección de correo electrónico que a estos efectos notifique a la FPSCN el adjudicatario en el momento de formalización del contrato.

14.5. Los gastos de luz, recarga de aparatos, aire acondicionado y demás derivados del uso normal de las instalaciones serán por cuenta de la FPSCN.

## **15. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

15.1. Los derechos de propiedad intelectual sobre los textos y traducciones, y los derechos de propiedad intelectual sobre las grabaciones que se puedan encargar al adjudicatario durante la ejecución del contrato, serán de exclusiva titularidad de la FPSCN, quien será considerado único productor fonográfico, a los efectos del Libro II, Título II del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual y normas concordantes, sin que el adjudicatario pueda reclamar ningún derecho de explotación sobre las mismas.

15.2. Los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los sistemas de reproducción empleados, serán de titularidad del adjudicatario.