

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AUDIOGUÍAS Y OTROS DISPOSITIVOS DE APOYO DE LA VISITA PARA EL MUSEO PICASSO MÁLAGA. PROCEDIMIENTO ABIERTO. TRAMITACIÓN GENERAL. EXPDTE. 1384.

ÍNDICE DEL CLAUSULADO

- 1.- OBJETO DEL CONTRATO
- 2.- PLAZO Y CALENDARIO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO
- 3.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO
- 4.- PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO
- 5.- INSTALACIONES
- 6.- INCIDENCIAS DEL SERVICIO
- 7.- DISPOSITIVOS
- 8.-ELEMENTOS AUXILIARES
- 9.- COMUNICACIÓN E IMAGEN
- 10.- CONTENIDOS
- 11.- IDIOMAS
- 12.- ESTADÍSTICAS E INFORMACIÓN ANALÍTICA
- 13.- OTRAS FUNCIONALIDADES
- 14.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL
- 15.- TARIFAS
- 16.- CONDICIONES ECONÓMICAS
- 17.- CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El Museo Picasso Málaga (MPM) dispone de un servicio de Audioguías y dispositivos de apoyo a la visita que es necesario renovar. Las nuevas tecnologías emergentes ofrecen unas posibilidades en el ámbito de las ayudas a las visitas museísticas que deben estar presentes en el nuevo modelo de ayuda a la visita del MPM.

El objeto del presente contrato es el de la prestación del Servicio de Audioguías, que incluye el suministro de diversos dispositivos, como son la audioguía tradicional, la de guiado de grupos, las signoguías, las guías audiodescritas y otros dispositivos suministrados por el adjudicatario que puedan servir de apoyo y complemento a la visita del MPM, además de la gestión asociada a todos ellos, como es su mantenimiento físico y/o reposición, la creación de los contenidos para incluir la visita a la colección y las diferentes exposiciones temporales y realizar las actualizaciones sobre la colección permanente, entre otros.

2.- PLAZO Y CALENDARIO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La duración del contrato será de tres años, a partir de la fecha del documento de formalización del mismo. Este plazo podrá ser prorrogado por el mismo periodo de tiempo.

3.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio ofertado debe estar disponible para todos los visitantes del MPM. Es por ello que deberán suministrarse los dispositivos descritos en este pliego en el punto 7 en las cantidades suficientes mencionadas en el presente pliego, para cubrir la demanda "pico" del servicio en cada categoría. Por otro lado, debe plantearse un servicio de resolución de incidencias sobre dichos dispositivos que garantice la disponibilidad del número acordado de ellos. Este modelo de resolución de incidencias puede incluir la sustitución de dispositivos con incidencias por otros de reserva dispuestos en el propio MPM. También debe incluir el envío para reparación y/o sustitución de los que no puedan ser reparados in situ.

El Servicio incluye además la elaboración y mantenimiento de los contenidos audiovisuales específicos para cada dispositivo en los idiomas exigidos, así como los cambios que dichos contenidos sufran a lo largo de la vigencia del contrato. Indicar en cualquier caso, que el MPM considera actualmente seguir apostando por una audioguía tradicional, no multimedia, de contenido audioguiado para el público general, al margen de las soluciones que se implementen para otros productos o funcionalidades de los dispositivos (audioguía familiar, signoguías, análisis estadístico, soluciones para el móvil, etc).

La empresa adjudicataria se encargará, por tanto, del coste de la producción de contenidos (que podrá llevarse a cabo de forma interna o externa a elección del MPM), de la instalación y puesta en marcha de los equipos, de su mantenimiento y de la señalización que conlleve el servicio, tanto en el punto de entrega como recogida, así como en los puntos de audición del itinerario de las visitas.

Por último, en el servicio se incluirán los elementos auxiliares necesarios para poder prestarlo, esto es, mobiliario, cartelería, indicaciones, folletos explicativos, y cuanto material de explicación y promoción sea necesario para la correcta implementación de este servicio.

El servicio deberá poder prestarse en dos modalidades:

- a) Mostrador de entrega-recogida atendido por personal propio del MPM
- b) Modalidad auto-servicio.

4.- PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO

El adjudicatario designará un interlocutor que será el Punto de Contacto con la empresa adjudicataria para cuantas gestiones se deriven de este contrato, y que coordinará el servicio, canalizará las comunicaciones con el Museo, velará por el cumplimiento del contrato y asesorará al MPM en todo lo referente a los dispositivos, contenidos, y elementos anexos a este contrato, durante la prestación del servicio. Dicho interlocutor será designado en el contrato y no podrá ser sustituido salvo en caso de fuerza mayor. El MPM se reserva el derecho de requerir la sustitución del mismo en caso de que así lo estime necesario.

Asimismo, la resolución de incidencias, mantenimiento, limpieza de equipos, carga de contenidos, envío de dispositivos averiados y/o recepción de nuevos dispositivos de reposición será ejecutado en las instalaciones del MPM por una persona designada por la empresa adjudicataria y con la frecuencia necesaria a estimación del MPM para asegurar la correcta prestación del servicio.

5.- INSTALACIONES

El servicio se prestará en un espacio habilitado por el MPM; no obstante, el Museo se reserva la facultad de cambiar dicho espacio a lo largo del contrato, tanto en lo referente a su ubicación como en sus características. El acondicionamiento específico de dicho espacio correrá por cuenta del adjudicatario, siempre con el consentimiento previo de MPM.

6.- INCIDENCIAS DEL SERVICIO

El adjudicatario tendrá a disposición del Museo un servicio permanente de atención y resolución de incidencias durante el horario oficial de apertura del Museo, a lo largo del contrato. Este servicio se apoyará inicialmente en un modelo que garantice la disponibilidad de las unidades mínimas de dispositivos mediante la sustitución de los que presenten incidencias con unidades en reserva. Deberá presentar un sistema de reparación/sustitución en remoto para las unidades que presenten incidencias que no puedan repararse in situ.

7.- DISPOSITIVOS

Las empresas licitadoras deberán incluir en su propuesta una descripción técnica de los equipos ofertados donde se detallen las características y prestaciones solicitadas. Del mismo modo se presentarán ejemplos de uso que ofrezcan una experiencia como la planteada para el MPM y que muestren las funcionalidades requeridas. Los dispositivos presentados se devolverán una vez resuelta la adjudicación del servicio.

Todos los equipos deberán tener capacidad suficiente para incluir como mínimo 13 idiomas.

7.1. Audioguías

7.1.1. Los equipos de las audioguías deberán cumplir rigurosamente la normativa europea sobre seguridad para los usuarios y haber sido objeto de la oportuna homologación.

7.1.2. Deberán cumplir los siguientes requisitos de diseño

- Ergonómico, ligero y de fácil manejo para todos los tipos de público (niños, adultos, mayores, etc.).
- Realizado con materiales resistentes a la humedad, golpes o caídas.
- Que permita su uso a derechos y a zurdos.
- Que permita el uso de auriculares que no contacten con el oído.

7.1.3. Las características técnicas necesarias serán:

- Selección fácil de idioma.
- Funciones de avance, retroceso y selección rápidos.
- Sonido de alta calidad. Volumen seleccionable.
- Capacidad de memoria suficiente para contener todas las grabaciones, en cualquiera de los idiomas exigidos.
- Posibilidad de un recorrido lineal o libertad de selección de diferentes recorridos por el Museo.
- Autonomía mínima de 5 horas en uso.
- Sistema antirrobo imposible de manipular por el usuario.
- Sistema de sujeción y transporte por el usuario.
- Sistema de carga (recarga de baterías, carga de contenidos, reseteado múltiple, actualización de software, extracción de estadísticas, extracción de sondeos) que ocupe un espacio reducido y pueda ser usado en modo autoservicio.
- Entrada para uso de auriculares que deberán ser sin contacto con el oído.
- Opción de sincronización con audiovisuales del recorrido expositivo, mediante lectura de código QR o similar.

7.2. **Signoguías:** (Equipos individuales para su utilización adaptada para personas con discapacidad auditiva mediante lengua de signos española).

7.2.1. Las signoguías tendrán las mismas características básicas técnicas y de diseño apuntadas en los epígrafes 7.1.2. y 7.1.3.

7.2.2. Características técnicas específicas:

- Pantalla táctil de 3,5 pulgadas como mínimo, que permita lectura de textos, reproducción de gráficos y visualización de videos.

7.3. Bucles magnéticos.

7.3.1. Los aparatos amplificadores de audio deberán garantizar la accesibilidad a usuarios de prótesis auditivas (audífonos y/o implantes) con posición "T" (es decir, disponer de tele-bobina magnética).

7.4. Guías audiodescritas (Equipos individuales para su utilización adaptados para personas invidentes o con capacidad visual limitada)

7.4.1. Las signoguías tendrán las mismas características básicas técnicas y de diseño apuntadas en el epígrafe 7.1.3.

7.5. Dispositivos para Guiado de Grupos.

7.5.1. Deberán cumplir los siguientes requisitos de diseño:

- Ergonómico, ligero y que facilite el manejo para todos los tipos de público (niños, adultos, mayores, etc.).
- Realizado con materiales resistentes a la humedad, golpes o caídas
- Que permita su utilización a derechos y zurdos.

7.5.2. Las características técnicas necesarias serán:

- Si dispone de botones, deberán estar dotados con los caracteres universales, adaptados al braille y fáciles de leer.
- Sonido de alta calidad.
- Autonomía de batería suficiente para el recorrido.
- Sistema antirrobo imposible de manipular por el usuario.
- Sistema de sujeción y transporte por el usuario.
- Sistema de carga que ocupe un espacio reducido y pueda ser usado en autoservicio.
- Facilidad de colocar y retirar las unidades portátiles.
- Autoapagado a los 30 minutos sin sonido.
- 40 canales disponibles y seleccionables digitalmente.
- Para el dispositivo emisor un micrófono (de solapa) y una antena de reducido tamaño.
- Entrada para uso de auriculares que deberán ser sin contacto con el oído.

7.6. Soluciones para el móvil. Visita en el smartphone

Se trata de la utilización de los móviles smartphones (Android y Iphone) de visitantes o particulares externos para realizar la visita. Inicialmente se prefieren los modelos que no descargan nada en el móvil, pero se tendrán en cuenta todas las propuestas en función de su aporte en funcionalidades y versatilidad de contenidos. En general las especificaciones serán las mismas que los contenidos de la Audioguía, si bien se podrán incluir contenidos adicionales y podrá tratarse de una app específica o mediante navegador, en cuyo caso deberá demostrarse la plena compatibilidad. Se tendrán en cuenta las distintas propuestas en función de su aporte en funcionalidad y versatilidad de contenidos.

7.7. Número de dispositivos

7.6.1. 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.

7.7.2. El número mínimo estimado de equipos de audioguías será de 400 equipos operativos.

7.7.3 El número mínimo de signoguías será de 10

7.7.4. El número mínimo de dispositivos de bucles magnéticos será de 10.

7.7.5. El número mínimo de equipos de guías audiodescritas será de 10.

7.7.6. El número mínimo de equipos de guiados de grupos será de 5 equipos de 25 receptores cada uno.

7.8. Mantenimiento y limpieza

7.8.1. El adjudicatario estará obligado al mantenimiento de los equipos para su correcto funcionamiento en todo momento, garantizando la reposición inmediata de cualquier dispositivo que presente alguna anomalía.

7.8.2. El adjudicatario será responsable de la limpieza periódica de los equipos y componentes de los sistemas, que garantice su usabilidad y actualización.

7.8.3. El Museo 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, en su caso, el Museo y siempre previa validación por el MPM.

7.8.4. El Museo 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 baterías de los sistemas, mantenimiento de los equipos y gestión del servicio, equipándolas con las tomas de electricidad adecuadas.

8.- ELEMENTOS AUXILIARES

Si para la puesta en marcha del servicio se precisa de planos, folletos, mobiliario u otros enseres, el diseño, fabricación e instalación de lo necesario serán por cuenta del adjudicatario, previa aprobación por parte del MPM y conforme a sus criterios de imagen gráfica corporativa.

9.- COMUNICACIÓN E IMAGEN

El Museo supervisará y/o realizará el diseño final de todos los elementos de comunicación relativos al servicio a cargo del adjudicatario, y se reserva el derecho de ubicar, cuando lo considere oportuno, información o elementos de comunicación y patrocinio de otras empresas en los soportes utilizados por el adjudicatario para el servicio.

10.- CONTENIDOS

10.1. El Museo seleccionará las obras de arte del Museo que se explicarán en las grabaciones.

10.2. El Museo indicará los posibles recorridos del servicio de audioguías, ya sean relativos a la Colección como a exposiciones temporales.

10.3. El Museo facilitará al adjudicatario el guion científico de las grabaciones y dará la aprobación definitiva a todos los contenidos.

10.4. Las locuciones, música y efectos sonoros serán también conformados por el Museo, previamente a la puesta en funcionamiento del servicio.

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

10.6. Se ofrecerá a los visitantes, como mínimo, los siguientes tipos de visitas:

10.6.1. **Visita general.** Su contenido será la explicación de determinadas obras expuestas en la Colección Permanente y determinados espacios del museo. A elección del MPM podrá incluirse una actualización anual de los contenidos.

10.6.2. **Exposiciones Temporales.** Contendrá la explicación y detalles de aquellas obras expuestas en las exposiciones que el Museo determine. Estarán incluidas dentro del servicio hasta 3 exposiciones por año.

10.6.3. **Familiar.** Contendrá la explicación de determinadas obras de la Colección Permanente, adaptada a la comprensión de los niños (de 7 a 12 años).

10.6.4. **Signoguías.** Su contenido será la explicación de determinadas obras de la Visita general en lenguaje de signos (con subtítulos) para usuarios con discapacidad auditiva.

10.7. El contenido de la audioguía tendrá una duración aproximada de 45 minutos para adultos y 30 minutos para niños, dividida en unidades explicativas que no excederán los 90 segundos por punto de locución para adultos y 60 segundos para niños.

10.8. La propuesta deberá incorporar un mensaje de bienvenida del MPM de 30 segundos y un mensaje de despedida de 30 segundos.

10.9. El adjudicatario tendrá un plazo de 20 días naturales a partir de la entrega del guion base, suministrado por el MPM, para presentar una propuesta de producción de contenidos adaptada al servicio, ajustándose a los criterios de rigor de la información y adaptación con finalidad divulgativa. La propuesta deberá ser realizada por un redactor con experiencia probada en este tipo de trabajo y de acuerdo con la información facilitada por el MPM. Se presentará un breve CV del Redactor, que podrá ser rechazado por el MPM si no cumple con los criterios apuntados en este pliego.

10.10. El MPM deberá dar su conformidad a la propuesta y al resultado definitivo de la producción de contenidos y de sus traducciones antes de realizar la producción definitiva.

10.11. La empresa adjudicataria deberá entregar copia de todas las producciones al MPM.

10.12. Para garantizar la elaboración de contenidos a plena satisfacción del MPM, el Museo podrá asumir internamente o asignar a terceros dicha elaboración, siendo en todo caso los costes de producción responsabilidad de la empresa adjudicataria.

11.- IDIOMAS

11.1. Existirán versiones traducidas por el adjudicatario y revisadas por el Museo, para la Colección Permanente en los 13 idiomas siguientes: español, inglés, francés, alemán, italiano, portugués, chino, japonés, ruso, árabe, catalán, gallego y euskera. El MPM se reserva el derecho de modificar alguno de estos idiomas por el que considere pertinente antes de su realización. Asimismo se valorará como mejora la ampliación en el número de idiomas disponibles.

11.2. Las exposiciones temporales estarán disponibles en idioma español e inglés, con posibilidad de un tercer idioma cuando la exposición temporal lo requiera en función del artista o motivo de la exposición. Se valorará como mejora la ampliación a otros idiomas del contenido de las exposiciones temporales.

11.3. Tanto las locuciones como las traducciones deben estar realizadas por especialistas en su propia lengua nativa.

11.4. Para las guías audiodescritas se utilizará únicamente el idioma español.

11.5. Las signoguías utilizarán el lenguaje de signos español.

12.- ESTADÍSTICAS E INFORMACIÓN ANALÍTICA

12.1. El sistema deberá ofrecer información estadística y analítica de comportamiento del uso de las audioguías, y/o soluciones para el móvil valorándose la inmediatez de la disponibilidad de esta información:

- Resumen con cifras totales.
- Análisis estadístico del uso de audioguías de la colección permanente, las exposiciones temporales y el itinerario familiar por idiomas, meses, días y tramos horarios.
- Número diario de usos de audioguías, clasificados por tipos de dispositivos (colección, exposiciones, itinerario familiar, signoguías y guiado de grupos) en cada idioma y por tramos horarios.
- Análisis del uso de los demás dispositivos que puedan existir en el servicio.

12.2. Mensualmente la empresa adjudicataria deberá enviar al Museo un informe sobre el uso de las audioguías y otros dispositivos, clasificados en función de su uso (colección, exposiciones, itinerario familiar, etc) idioma, y tramo horario. Valorándose la opción de consulta de acceso directo por parte del MPM a estos datos.

12.3. Al finalizar cada exposición temporal que haya ofrecido el servicio de audioguías, el adjudicatario deberá enviar al Museo un informe de uso del servicio en los términos del punto anterior relativo al periodo de duración de la misma.

13.- OTRAS FUNCIONALIDADES

Se valorarán positivamente funcionalidades no reflejadas en este pliego tendentes a la mejora del servicio y que se ofrezcan como valor añadido a la oferta general que cubra las condiciones expuestas, sin incrementar el precio final de la oferta.

14.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

14.1. Los derechos de propiedad intelectual sobre los textos, adaptaciones y traducciones, y los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre las grabaciones de audio, serán de titularidad del Museo.

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

14.3. En los casos en que aparezcan imágenes de obras de arte, los derechos de propiedad intelectual seguirán perteneciendo a sus titulares, sin perjuicio de que se soliciten por el adjudicatario los correspondientes permisos de reproducción previamente a la inclusión de las imágenes seleccionadas.

15.- TARIFAS

El dispositivo estará disponible para todos los visitantes del MPM. El precio del servicio estará incluido en la entrada. Para los visitantes que accedan al Museo gratuitamente, el precio del alquiler del equipo de audioguías será de 1€/unidad.

16.- CONDICIONES ECONÓMICAS

La empresa adjudicataria recibirá entre un mínimo de 0,20 € y un máximo de 0,35 € por audioguía alquilada. Dicho precio cubrirá todos los gastos derivados del servicio.

En el plazo máximo de 15 días naturales a la finalización de cada mes, el MPM remitirá a la empresa

adjudicataria el número total de audioguías utilizadas en el mes anterior. El adjudicatario emitirá conforme a los datos proporcionados la correspondiente factura que será abonada por el MPM a 30 días de fecha de la misma.

Como criterio orientativo se aportan el número de visitantes de pago y equipos alquilados durante las anualidades 2018, 2019 y 2022 a 30 de septiembre.

- Año 2018 (enero a diciembre): Total 465.078
- Año 2019 (enero a diciembre): Total 499.018
- Año 2022: (enero a septiembre): Total 377.055

17.- CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

El baremo de valoración de las ofertas presentadas será el siguiente:

- Oferta Técnica. - 70 puntos
 - Oferta Económica. - 30 puntos
- a) No se tendrán en consideración aquellas propuestas que no cumplan con los requisitos mínimos exigidos en el presente pliego. Para todas aquellas propuestas que cumplan con los estándares de calidad y funcionalidades requeridas el criterio de baremación será el siguiente:

Características técnicas de los equipos ofertados	15 puntos
Servicio de mantenimiento	5 puntos
Experiencia previa relevante en museos e instituciones culturales	5 puntos
Propuesta de contenidos	15 puntos
Mejoras y otras funcionalidades	15 puntos
Soluciones para el móvil	15 puntos

- La valoración económica de las ofertas se realiza en base a la horquilla de 0,15€ (0,35€-0,20€) donde se dará mayor puntuación a la empresa que ofrezca mayor margen de beneficio para el MPM, con una puntuación máxima de 30 puntos.

La oferta económica se valorará conforme a la siguiente fórmula:

$$30x [(0,15-Omk)/(0,15-Osk)]$$

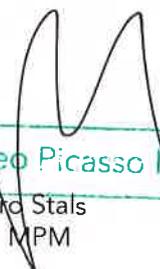
Omk= Oferta más económica

Osk= Oferta que se valora

En Málaga, a 14 de octubre de 2022


Fundación Museo Picasso Málaga
Fdo.: Raquel Merino Marbán
Jefe de RRHH y Servicios Generales MPM

CONFORME


Fundación Museo Picasso Málaga
Fdo.: José Lebreón Stals
Director Artístico MPM


Fundación Museo Picasso Málaga
Fdo.: Guillermo Peiró Posadas
Gerente MPM