MARIA ECHAVARRI MIÑ ANO
Sesió n celebrada el 31/05/2021
Original firmado electrónicamente

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL "F PARA SU GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN COMO CEN LAS FORTIFICACIONES Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE GAMIFICACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

El Centro de Interpretación de las Murallas es un equipamiento propiedad del Ayuntamiento de Pamplona, que tiene como objeto poner en valor uno de los recursos turísticos más importantes de la ciudad, las Murallas de Pamplona.

La luneta de San Bartolomé, al final del Parque de la Medialuna y frente al Baluarte de Labrit, es un recinto fortificado que, desde su inauguración en el año 2011, ha funcionado como Centro de Interpretación de las Fortificaciones de Pamplona, y a partir del año 2018, como punto de información turística. Se trata de un espacio de 220 metros cuadrados, cuyos contenidos se distribuyen en cuatro espacios abovedados o casernas, donde de forma didáctica, es posible seguir paso a paso la evolución de la muralla con contenidos audiovisuales, grafismos e infografías que consiguen acercar el conjunto fortificado a las personas que lo visitan. La información se ofrece en cuatro idiomas: español, euskera, francés e inglés.

La localización del centro, la especificidad de la temática, las características intrínsecas del espacio y su tamaño han impedido el desarrollo del centro en su vertiente museística tradicional y han limitado la realización de eventos dirigidos al gran público. Por ello, es necesario buscar otros usos sin perder el objetivo principal del espacio: acercar y sensibilizar a la ciudadanía la importancia de nuestro patrimonio fortificado y la historia de la ciudad vinculada a este recurso.

Por otro lado, es indudable el auge de los juegos de gamificación en sus diferentes vertientes (escape Street, room escape, escape box, serious game, etc;), cuyo objetivo es la resolución de tareas y acertijos con el fin de conseguir el reto establecido en el juego. Museos de todo el mundo, han incorporado el juego como herramienta de dinamización y aprendizaje, con el fin de crear un entorno de aprendizaje creativo. Esta técnica está permitiendo acercar los museos a una gran cantidad de público de forma didáctica y divertida, ampliando así, el público objetivo y favoreciendo el aumento de la tasa de repetición de las visitas.

La singularidad del Fortín de San Bartolomé, la temática y el buen estado actual de la infraestructura son una gran oportunidad para la oferta de actividades de gamificación. Por ello, con esta licitación el Ayuntamiento de Pamplona quiere aumentar el número de visitantes, consolidar un calendario de apertura de la exposición actual adaptado a la demanda; y crear una oferta de experiencias de visita basadas en la gamificación que, de forma rigurosa y amena, conecten de forma satisfactoria con un abanico más amplio de visitantes.

12/05/2021 08:35:40
MARIA BEZUNARTEA BARASOAIN
Original firmado electrónicamente

2. OBJETO Y NATURALEZA DEL CONTRATO

Es objeto del presente Pliego es establecer las condiciones técnicas que regirán en la ejecución del contrato del **"FORTÍN DE SAN BARTOLOMÉ",** para su gestión y explotación en dos actividades diferenciadas:

a) **Servicio de atención al público del Centro de Interpretación de las fortificaciones, Fortín de San Bartolomé.**

b) **Desarrollo de actividades de gamificación** que podrán utilizar la totalidad del espacio que actualmente ocupa el centro de interpretación y que se desarrollarán fuera del horario de apertura del servicio de atención al público. En caso de que la empresa adjudicataria ofrezca actividades en el mismo horario de apertura del servicio de atención al público, dicha actividad no podrá entorpecer el correcto desarrollo de la visita al centro.

3. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO

El Fortín de San Bartolomé, situado en c/ Arrieta y c/Aralar. está inventariado como Construcción Histórico Artística y catalogado como Bien de Interés Cultural.

Este fortín o media luna, que ha dado nombre a los jardines, forma parte de un ambicioso proyecto elaborado en 1726 por el ingeniero Verboom y que fue ejecutado sólo en parte a lo largo del s. XVIII. En él, se reforzaban los frentes más expuestos de la ciudad con fuertes avanzados como este. Esta fue la última obra importante realizada en las defensas de Pamplona.

Por aquel entonces Pamplona, de la mano del ingeniero francés Vauban, había llegado a tener un sistema de fortificaciones que podría considerarse perfecto, pero esa perfección ya había caducado en la medida en que las armas de asedio habían evolucionado. Ante la realidad de las nuevas armas y de las nuevas estrategias de ataque se construyó este fortín, que tenía como objetivo dificultar la labor del asediador y ofrecer a la tropa un lugar seguro para protegerse de posibles bombardeos, así como ayudar al Baluarte del Labrit a defender el valioso molino de Caparroso, sobre el que se yergue.

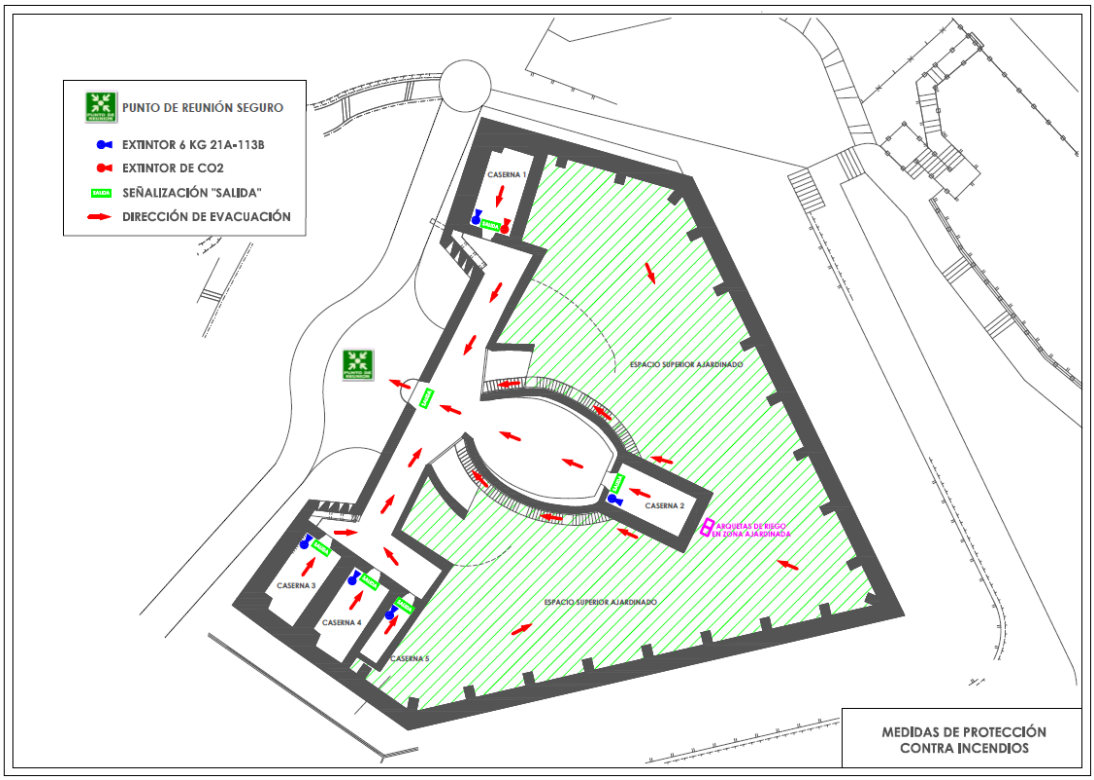
Las casernas abovedadas que hay aquí dentro se hicieron para proteger tropas y mercancías de los efectos de cualquier bombardeo; hoy, en tiempos de paz, sirven para preservar la historia de nuestras fortalezas y de cuanto hay en torno a ellas.

SERVICIOS EXISTENTES

El edificio cuenta actualmente con acometidas de agua, luz, alcantarillado y gas ciudad. Toda la información relativa a los medios materiales se encuentra recogida en el libro del edificio.

DISTRIBUCIÓN INTERIOR

El recinto, de 220 m², se divide en cinco casernas, originariamente almacenes de pólvora y víveres, que han sido adaptadas de cara a su uso expositivo. La caserna 1 es el espacio destinado a la recepción e información de visitantes, ubicándose el aseo en su lateral derecho. Las casernas 2, 3, 4 y 5 se dedican a la exposición de fotografías, dibujos, textos, paneles interactivos y una proyección audiovisual, conformando así un espacio *autovisitable*. El espacio central que las comunica se encuentra al aire libre, sin techar, ubicándose en él, dos tramos de escaleras conducentes a la parte superior de la edificación donde se encuentra un amplio jardín con cañones y almenas.



El edificio cuenta con el siguiente aforo y metros cuadrados (ocupación teórica calculada según CTE-SI):

- Caserna 0: 6 personas. 35,8 m2.
- Caserna 1: 13 personas. 25,96 m2.
- Caserna 2: 18 personas. 35,7 m2.
- Caserna 3: 18 personas. 34,85 m2.
- Caserna 4: 8 personas. 15,75 m2.
- Exterior: Se estima la ocupación en 100 personas aproximadamente.

Los contenidos del centro se distribuyen en cinco casernas:

Caserna 0: Recepción e información del centro de interpretación.

Caserna 1: La evolución de las murallas

La Pamplona que vemos hoy es resultado de un proceso histórico en el que las murallas han tenido un protagonismo especial. A través de diversos paneles y un vídeo de 10 minutos, se muestra la evolución de las murallas desde el siglo XII hasta la actualidad.

Caserna 2: Estrategias defensivas

El desarrollo defensivo de las fortificaciones es una respuesta a la necesidad de protegerse de un armamento cuyo alcance y poder destructivo crecía imparable. En esta sala se explican los elementos defensivos, partes y funciones del conjunto amurallado, de una manera más técnica.

Caserna 3: El lado humano

La importancia militar y estratégica de Pamplona, su carácter de plaza fuerte, influyeron de modo significativo en sus habitantes, sus oficios, costumbres y modos de vida. Mediante 5 personajes de diferentes épocas, comprobaremos cómo ha cambiado la forma de vida en Pamplona.

Caserna 4: Otras plazas fuertes

Muchos de los ingenieros militares que trabajaron en Pamplona a lo largo de los siglos, realizaron también otras fortalezas repartidas por todo el mundo. Se muestran en este espacio algunas de las más representativas.

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE OTROS RECURSOS VINCULADOS AL FORTÍN DE SAN BARTOLOMÉ DE INTERÉS PARA LAS EMPRESAS LICITADORAS: EL JUEGO DE ESCAPE EN LAS MURALLAS

Con el fin de promover una visita amena y didáctica a todo el recinto amurallado, el Ayuntamiento de Pamplona ha puesto en marcha un juego de STREET ESCAPE: ESCAPE EN LAS MURALLAS. EL BLOQUEO DE PAMPLONA que comenzando en el exterior del Fortín de San Bartolomé, recorre todo el recinto amurallado.

El juego de escape en el recorrido de las murallas es un juego que se realiza con el dispositivo móvil y que consiste en superar diversas pruebas, unas de búsqueda, otras de lógica, otras utilizando el propio dispositivo móvil con enigmas táctiles. El entorno en el que te encuentras es parte fundamental para alcanzar un objetivo final.

El juego, basado en un hecho real y narrado por personajes históricos de la ciudad, se inicia en el Fortín de San Bartolomé y visita diversos espacios de las murallas de Pamplona. Es decir, recorre la ruta Pamplona es Murallas, producto turístico de la ciudad.

La ciudad de Pamplona estuvo sometida a un completo bloqueo por las tropas carlistas. Los veinte mil habitantes no pudieron salir de la ciudad, quedaron completamente encerrados durante seis meses. Ocurrió desde septiembre de 1874 hasta febrero de 1875. Era invierno y se produjo una brutal carestía de alimentos, las condiciones fueron terribles. El jugador deberá combatir a los carlistas y evitar este bloqueo de la ciudad.

El juego está dirigido a mayores de 16 años y es ideal para jugar en parejas, grupos o familias con niños a partir de 7 años.

El objetivo del juego es acercar las murallas a la ciudadanía y al turista, que entiendan su importancia en la configuración actual de la ciudad, su evolución y principales espacios, mediante la observación del entorno y el juego, además de dar a conocer relevantes hechos históricos.

Página web: https://escapemurallas.es/

4. ADECUACIÓN DEL ESPACIO

La caserna 1 del Fortín de San Bartolomé está habilitada para su uso como espacio de acogida al visitante. Cuenta con un mostrador adaptado a personas con discapacidad, un ordenador para el control de la exposición, ordenador y teléfono conectado a la red municipal, bucle magnético, internet, wifi, pantalla de televisión, armarios para el almacenamiento de folletos turísticos, estanterías para la exposición de folletos, calefacción y puerta doble (corredera de cristal y de madera). Además, cuenta con un baño abierto al público adaptado a personas con discapacidad y un almacén. Finalmente, dispone de un sistema de cámaras interno de control de las casernas y del espacio exterior, un botón antipánico y alarma. En esta caserna se haya el cuadro eléctrico del edificio. El resto de las casernas cuentan con paneles informativos, pantallas digitales, televisiones, toma electricidad, cámaras de vigilancia y bancos. Las casernas 3 y 4 cuentan con un biombo en cada una de ellas.

Para el desarrollo de la actividad de gamificación, el adjudicatario podrá incorporar, a efectos de la explotación a su mejor conveniencia, las instalaciones o enseres que estime necesarios para el desarrollo de la actividad. Se tendrá en cuenta que el espacio está declarado como Bien de Interés Cultural (BIC), por lo que cualquier medida que afecte al espacio, deberá ser coherente con dicha protección y contará con el visto bueno del Ayuntamiento de Pamplona. En todo caso, los elementos incorporados deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) No afecten al tránsito de la visita al Centro de Interpretación de las Fortificaciones, en los momentos de apertura de éste al público en general.

b) Se retiren con facilidad, no se admitirán instalaciones fijas.

c) No se permite ningún dispositivo e instalación que cambie, afecte o altere las estructuras fijas tanto de los contenidos del centro de interpretación como del propio fortín de S. Bartolomé

d) En general, cualquier otra que produzca una modificación del espacio e instalaciones.

Será responsabilidad de la persona adjudicataria el correcto funcionamiento de los servicios ofertados en el Fortín de San Bartolomé. No se podrá realizar ninguna modificación de dichos servicios prestados sin previa autorización expresa del Ayuntamiento de Pamplona.

5. CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN.

5.1. Calendario.

Los horarios de apertura, cierre y funcionamiento del Centro de interpretación de las fortificaciones serán los determinados por el Ayuntamiento de Pamplona a través del Área de Gobierno Estratégico, Comercio y Turismo. Dicho horario podrá ser modificado con el objeto de adaptarse a los horarios de apertura de la actividad de gamificación, siempre y cuando se respeten las horas mínimas marcadas en este pliego y obtenga el visto bueno del Ayuntamiento de Pamplona. Dichas alteraciones, no tendrán la consideración de modificación del contrato.

Se establece el siguiente horario de apertura mínima del establecimiento:

- Del 1 de abril al 30 de junio y del 16 de septiembre al 30 de octubre:

Sábados y domingos de 11:00 horas a 14:00 horas. Horas mínimas de apertura al público en el fin de semana: 6 horas.

Excepciones:

  - Semana Santa: El centro abrirá todos los días de Semana Santa del jueves, viernes y Sábado Santo, domingo y siguiente semana de Pascua, con horario de 11:00 horas a 14:00 horas.
  - Puente del Pilar: El centro abrirá todos los días del puente con horario de 11:00 horas a 14:00 horas.

- Del 1 de julio al 15 de septiembre:

  Este periodo tiene consideración de temporada alta turística y tendrá el siguiente horario de apertura: De lunes a sábado de 10:00 a 14:00 horas. Domingo cerrado.

Los licitadores deberán presentar junto con su oferta, una propuesta de calendario y de horarios de apertura al público como Centro de Interpretación de las Fortificaciones y de la actividad de gamificación.

Con este calendario y horario de apertura, se establecen el número de horas totales de apertura del Centro de Interpretación de las fortificaciones durante las tres primeras anualidades del contrato:

- Año 2021: 217,75 horas.
- Año 2022: 443 horas.
- Año 2023: 439,75 horas
- Año 2024: 215,50 horas

5.2. Personal

El Fortín de San Bartolomé contará al menos con una persona de atención al público, así como un servicio de limpieza y mantenimiento. Existirá una persona encargada de la coordinación del servicio, que asegurará el correcto funcionamiento de todos los servicios del Fortín y el cumplimiento de todas las obligaciones recogidas en este pliego de cláusulas técnicas.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria el cumplimiento del Convenio de Agencias de viajes en el que se establece entre otros, aspectos como la remuneración del personal en función de los marcos salariales, jornadas de descanso, etc., con un nivel 3 para las personas encargadas de realizar el trabajo de atención al público mientras la apertura como centro de interpretación de las fortificaciones. Además, deberá cumplir con todas las obligaciones de la Seguridad Social, la reglamentación de seguridad en el trabajo y la prevención de riesgos laborales y toda la normativa laboral de aplicación.

En ningún caso la existencia de contratos de trabajo vinculados a la prestación de los servicios contratados supondrá relación alguna con el Ayuntamiento de Pamplona. El personal que por su cuenta deba emplear el adjudicatario para el servicio no adquirirá relación laboral alguna con el Ayuntamiento, por entenderse que el mismo depende única y exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empleador respecto al citado personal, con arreglo a la Legislación Laboral, Social, a la normativa sobre prevención de riesgos laborales y la relativa a la Seguridad e Higiene en el trabajo vigentes o que en lo sucesivo puedan dictarse y sin que en ningún caso resulte responsable el Ayuntamiento de las obligaciones nacidas entre el adjudicatario y sus empleados, aun cuando los despidos y medidas que adopte sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del contrato.

En general, la empresa adjudicataria deberá confeccionar los calendarios de trabajo y coordinar el personal que vaya a asumir estas funciones, atendiendo a bajas, vacaciones y otros motivos de ausencia de personal.

5.3.Funciones y tareas

Las personas encargadas de apertura del Fortín de San Bartolomé realizarán las siguientes funciones:

5.3.1. Servicio de atención al público del Centro de Interpretación de las fortificaciones, Fortín de San Bartolomé.

5.3.1.a. Apertura de la instalación, preparación de las salas y cierre de las instalaciones

5.3.1.b. Desarrollar las labores de atención y acogida a turistas, excursionistas y población local que soliciten información sobre el Fortín de San Bartolomé.

5.3.1.c. Gestión de las instalaciones, materiales y equipamientos.

5.3.2. Desarrollo de actividades de gamificación:

5.3.1. **Servicio de atención al público del Centro de Interpretación de las fortificaciones, Fortín de San Bartolomé.**

5.3.1.a. **Apertura, de la instalación, preparación de las salas y cierre de las instalaciones**

a) Apertura y cierre del centro, con arreglo al horario de apertura al público establecido. La persona responsable de abrir el centro acudirá como mínimo con 15 minutos de antelación para preparar la instalación para el momento de apertura al público, y al terminar permanecerá el tiempo necesario para ordenar, limpiar y dejar todo preparado para el día siguiente.

b) Conexión y desconexión de los equipos necesarios para el correcto funcionamiento de la instalación (luces, sonido, etc.).

c) Vigilancia de las diferentes salas del centro durante el horario de apertura al público con objeto de velar por la seguridad del material expuesto y atender cualquier otra incidencia.

d) Recepción y atención al público incluyendo la entrega de la entrada.

e) Control de las visitas protocolarias y de los trabajos que se realicen vinculados a la infraestructura. Para ello, se establecerá el correspondiente sistema de coordinación con el personal del Ayuntamiento.

f) Seguimiento y cumplimiento del régimen interno de funcionamiento y uso que se determine.

5.3.1.b. **Desarrollar las labores de atención y acogida a turistas, excursionistas y población local que soliciten información sobre el Fortín de San Bartolomé**

a) Atender las consultas presenciales, telefónicas, por fax, correo postal, correo electrónico, o cualquier otro medio digital (preguntas en redes sociales, consulta en página web, whatsapp,...) que lleguen al centro.

b) Facilitar los materiales informativos que pudieran ser necesarios para satisfacer la demanda de las personas que se acerquen a solicitar información, dentro de los elementos disponibles y de la racionalidad del consumo de materiales. A este efecto, el Ayuntamiento de Pamplona facilitará el material turístico esencial, para poder informar a los visitantes.

c) Atender y tramitar las reclamaciones y propuestas del público usuario del servicio en lo referente al propio servicio de atención.

d) El servicio de atención se prestará como mínimo en euskera, castellano, inglés o francés. La empresa adjudicataria en el momento de formalización del contrato, deberá demostrar por parte del personal de atención al público adscrito a la ejecución del contrato, un conocimiento de inglés o francés, así como de euskera de un nivel B2 o superior de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia o equivalentes.

e) La empresa deberá crear y mantener una base de datos de propiedad del Ayuntamiento, que tendrá como objetivo recoger información de los clientes que soliciten información y hagan uso de las instalaciones. La empresa adjudicataria se compromete a una adecuada gestión de estas bases de datos con todas las garantías establecidas en la ley de protección de datos.

5.3.1.c. **Gestión de las instalaciones, materiales y equipamientos**

a) Revisión diaria del funcionamiento de las instalaciones y comunicación a los servicios municipales correspondientes de las posibles incidencias detectadas.

b) Realización de las labores necesarias para el correcto estado higiénico-sanitario de las mismas, utilizando detergentes, fungicidas, bactericidas homologados, inocuos para quien limpia, para las instalaciones y quienes utilicen las mismas, y conforme a lo ofertado en sus proposiciones. Se pondrá especial atención a la limpieza de los siguientes elementos:

- La limpieza de todo el recinto, tanto del interior de las casernas, como de las zonas perimetrales, haciendo especial hincapié en la eliminación, barrido de hojas, semillas y suciedad en de los cantos rodados del patio interior del edificio.

- Limpieza diaria de aseos y siempre que se considere necesario, y reposición de papel higiénico, jabón, contenedores higiénicos, papel secamanos, sistema de desodorización, etc.
- Vaciado de papeleras, mínimo dos veces al día y siempre y cuando se considere necesario.

c) Mantenimiento básico del centro, tanto preventivo como correctivo. Dicho mantenimiento incluirá la realización de pequeñas reparaciones, la comprobación de funcionamiento y vaciado de los depósitos de los deshumidificadores; la comprobación regular del funcionamiento correcto del conjunto de equipos e iluminación (tanto exterior como interior), y en general, todas aquellas labores recogidas en el "Libro del Edificio". Para ello, la empresa gestora contará con una copia del mismo y estará obligada a disponer de una pequeña caja de herramientas y utensilios de limpieza para hacer estos trabajos.

d) Gestión de los almacenes. Esta apartado incluye control de stock de materiales promocionales existentes en las instalaciones. Velar por la existencia de todos los materiales existentes en los idiomas editados, en número suficiente.

e) Cuidado de los medios técnicos del servicio de información y acogida al/a turista.

f) Gestión de llaves y alarmas de las instalaciones donde se desarrolle el servicio.

g) Gestión de copias de seguridad de las bases de datos y de toda la información gestionada directamente desde el servicio de información y acogida al/a turista.

h) Revisión, limpieza y almacenaje de la señalización del recinto en el que se encuentra el Centro.

i) La empresa deberá comunicar cualquier incidencia que se produzca, a ser posible de forma inmediata, al Ayuntamiento. Para la comunicación de incidencias técnicas o averías se rellenará una ficha de control de incidencias que se remitirá al Ayuntamiento.

j) Los servicios deberán prestarse sin perturbar el normal funcionamiento de las instalaciones.

5.3.2. **Desarrollo de la actividad de gamificación**

a) El objetivo del juego será acercar la historia de las murallas de Pamplona y aportará beneficios didácticos como la mejora del proceso de aprendizaje, la fijación de lo aprendido en la zona expositiva, el desarrollo de habilidades y capacidades por parte del usuario.

b) Al menos uno de los juegos ofertados por la empresa gestora deberá desarrollarse en su integridad en el Fortín de San Bartolomé. En caso de que la empresa desarrolle en un

futuro una evolución del juego, éstos deberán comenzar y finalizar en el Fortín de San Bartolomé y la temática podrá tener relación con el contenido del centro.

c) El juego se realizará bajo criterios de rigor histórico y diversión, y adaptado al entorno donde se ubica la actividad. La empresa gestora deberá contar con una persona licenciada en historia para la revisión del contenido de los juegos.

d) El juego podrá realizarse en la modalidad deseada por la empresa: escape room, escape box, street-escape... siempre y cuando se tenga en cuenta las limitaciones de adecuación del espacio.

e) Se deberá desarrollar una historia, para ello contará con un guion, se diseñará el juego y finalmente, se construirán los elementos necesarios para su correcto desarrollo.

f) La historia se desarrollará en un contexto histórico lógico y adaptado al escenario del Fortín. Se pondrá especial atención a la ambientación en la que los jugadores se enfrentan al reto, para que la experiencia sea inmersiva, atractiva y memorable.

g) El juego comenzará con unas instrucciones que tendrán en cuenta las normas de uso del espacio. Se desarrollará una introducción a la historia alineada con la estética y narrativa histórica que luego desarrollará el juego. Esta introducción la podrá dar un game master, un video, una locución o cualquier otro medio que la empresa estime conveniente.

h) Los objetos y materiales utilizados tendrán relación con la narrativa y coherencia con el contexto. Deberán estar al servicio de la historia.

i) La propuesta lúdica podrá tener como referencia contextual el juego de “Escape en las murallas: el bloqueo de Pamplona”.

j) El tiempo destinado a resolver el enigma se adecuará al público objetivo.

k) El juego deberá definir los niveles de dificultad, composición de los grupos, edad recomendada para su utilización e idiomas.

l) La empresa gestora se compromete con la presencia de una persona que vigile las instalaciones y si fuera necesario, ayude a los participantes durante el desarrollo del juego.

m) La empresa licitadora podrá desarrollar diferentes formatos de juegos que podrán desarrollarse durante la apertura del centro como espacio expositivo, siempre y cuando no perturbe la visita del espacio a otras personas; o juegos a puerta cerrada en horario diferente al estipulado como horario de apertura como Centro de interpretación. En todos los casos, se deberá definir el número de personal necesario para el correcto desarrollo de la actividad y tareas de éste.

n) La empresa gestora podrá ofrecer servicios complementarios, como visitas guiadas, que tengan como objetivo mejorar el conocimiento de las murallas. Se deberá cumplir la normativa vigente relacionada con la naturaleza de la actividad propuesta.

5.4. **Los servicios**

a) La empresa estará obligada a expedir un recibo acreditativo de los servicios prestados al cliente, en el que se recogerán, debidamente desglosados, por días y conceptos, los servicios que se hayan prestado. En los casos en que según la legislación tributaria deba emitirse una factura, la obligación señalada en el número anterior se entenderá cumplida con la entrega de ésta, siempre y cuando contenga la información mínima señalada en el mismo.

b) Los precios de todos los servicios (juegos de gamificación o servicios complementarios) habrán de gozar de la máxima publicidad. Los precios se mostrarán en lugar destacado y de fácil localización y lectura, debiendo figurar, en todo caso, en la zona de recepción de los usuarios.

c) En el caso de que la empresa adjudicataria desarrolle actividades complementarias en el mismo horario de apertura de la actividad de atención al público del Centro de Interpretación de las fortificaciones, Fortín de San Bartolomé, la actividad complementaria podrá tener un precio de venta al público. Toda la información y publicidad de la actividad deberá especificar el concepto del servicio por el que se cobra la actividad, indicando la gratuidad de la visita al centro sin servicios extras.

d) En toda la publicidad que se realice debe quedar clara la titularidad municipal de la instalación de modo que queda prohibido utilizar la imagen de la misma para publicidad o para interés exclusivo de la entidad gestora sin autorización expresa y previa del Ayuntamiento.

e) La actividad resultante formará parte de la cartera de servicios incorporados a la Tarjeta Pamplona-Iruña Card (PIC), que compromete a la empresa gestora a la realización de un descuento mínimo de un 10% sobre la tarifa oficial u ofrecer un beneficio de valor equivalente al usuario que presente la tarjeta turística PIC. Como contrapartida, el Ayuntamiento pondrá a disposición de la empresa gestora, todas las herramientas de comunicación del servicio de turismo para colaborar en la publicidad de éste (oficina de turismo, pantallas digitales, agenda turística, newsletter, redes sociales, etc.).

f) La venta de las entradas del juego deberá poder realizarse a través del sistema de ventas instalado en la oficina de turismo y a través de la web, gratuito para la empresa promotora.

g) La empresa se compromete a promocion las actividades y productos turísticos realizados por el Servicio de Turismo, así como sus medios de comunicación: página web, redes sociales, agenda de ocio, newsletter; en los medios físicos previstos a tal efecto en el Fortín. El Ayuntamiento de Pamplona podrá en cualquier momento, colocar elementos publicitarios de actividades y servicios propios.

h) Así mismo, la empresa deberá publicitarse a través de las plataformas disponibles en el Gobierno de Navarra para la difusión y comercialización del turismo, tales como página web, portfolio de turismo u otras que se pudieran crear durante el desarrollo del contrato.

i) En caso de que se realice cualquier cambio que afecte a la prestación del servicio, la empresa adjudicataria será la responsable de comunicar dichos cambios al Ayuntamiento.

j) Toda comunicación deberá realizarse en los idiomas que se especifican y siguiendo el orden que se establece a continuación: castellano, euskera, inglés y francés.

k) Disponer de hojas de reclamaciones a disposición de sus usuarios y anunciarlo de forma visible conforme a lo establecido en la normativa correspondiente.

l) La empresa adjudicataria presentará al Ayuntamiento un informe mensual en soporte informático y de otros datos estadísticos de interés como procedencia, sexo y edad. Se deberá entregar un informe anual que contendrá los siguientes datos mínimos: calendario de la actividad y horarios de apertura, descripción de los servicios ofertados, personal afecto a la actividad y labores realizadas, ocupación mensual y anual distinguiendo por tipología de clientes (excursionistas y turistas), análisis de la procedencia, edad, composición del grupo (viajan en grupo, solos o en pareja), motivación del viaje. A esta información se adjuntará una memoria económica que refleje un detalle de todos los gastos desglosando entre gastos de personal, gastos corrientes (aprovisionamientos, suministros…), cánones e inversiones realizadas. Además, contará con un detalle de todos los ingresos por servicios, así como los ingresos por tipología de usuario. La memoria anual contará con un inventario actualizado del material, distinguiendo entre el material del Ayuntamiento y los enseres aportados por la empresa adjudicataria. Se incluirá un apartado con datos de interés y observaciones, así como información cualitativa relativa a la experiencia del turista.

m) Se facilitará la labor de inspección del Ayuntamiento de Pamplona, el cual podrá, siempre que lo estime pertinente, realizar inspecciones que se llevarán a cabo por los servicios técnicos, requerir la presentación de la documentación preceptiva conforme a la normativa vigente y ordenar al concesionario la adopción de cuantas medidas sean necesarias para el correcto funcionamiento de la explotación. En caso de que la misma no reúna las condiciones adecuadas, el Ayuntamiento podrá tomar las medidas conducentes a garantizar la higiene, limpieza y correcta disponibilidad de utilización del inmueble y enseres con cargo a la empresa.

n) La empresa adjudicataria establecerá una persona coordinadora del servicio de información y acogida al visitante, que realizará la labor de intermediación entre la empresa adjudicataria y su personal y el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona.

o) La empresa gestora podrá solicitar autorización para el desarrollo de cualquier actividad extraordinaria, bien por iniciativa suya o de terceros. Toda actividad

extraordinaria deberá contar con la previa autorización del Ayuntamiento de Pamplona.

p) El personal de acogida al visitante podrá participar en jornadas de formación desarrolladas por el Servicio de turismo del Ayuntamiento de Pamplona.

q) El Ayuntamiento de Pamplona podrá desarrollar actividades en las instalaciones, siempre y cuando éstas no interrumpan el desarrollo de la actividad de la empresa gestionaria y avisando con un mínimo de 15 días antes del desarrollo de la actividad. En caso de utilización de este espacio, el Ayuntamiento de Pamplona deberá abonar a la empresa gestionaria por los gastos generados por la limpieza y acogida.

5.5. **Régimen de uso de las instalaciones.**

Se establecen las siguientes normas de uso de las instalaciones:

a) El acceso al centro es gratuito, pero es obligatorio recoger un tique de control en el punto de información.

b) El visitante deberá llevar consigo el tique mientras esté realizando la visita al recinto.

c) El personal del centro podrá requerir al visitante que le muestre el tique en cualquier momento de la visita.

d) El acceso al centro se hará hasta 30 min. antes del cierre del mismo.

e) 15 min. antes de cerrarse el recinto se avisa a los visitantes del tiempo restante al cierre.

f) Todos los visitantes deben salir del recinto a la hora del cierre.

g) Se puede pedir a los visitantes que abandonen las salas antes de la hora oficial de cierre, si las condiciones del centro lo requieren.

h) El visitante deberá mantener el orden y evitar producir peligro o malestar, dificultar el normal desarrollo de las actividades o hacer un mal uso de las instalaciones.

i) El centro puede ejercer el derecho de admisión si el visitante incumple las normas establecidas en el momento de acceder a las instalaciones o cuando ya se encuentre realizando la visita.

j) Consejos para la visita:

- En verano, es conveniente llevar una prenda de abrigo debido a la temperatura de las casernas.
- Es importante para una buena experiencia de la visita mantener un volumen de voz moderado.
- Poner el teléfono móvil en silencio en las salas de exposición.
- En caso de evacuación, se deberán seguir las instrucciones del personal del centro.

<u>NO ESTÁ PERMITIDO LA REALIZACIÓN DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:</u>

Antes de entrar al centro:

a) Acceder bajo los efectos del alcohol o cualquier tipo de sustancias estupefacientes o drogas

b) Introducir bicicletas, monopatines, balones o patines

c) Acceder con animales (excepto perros guía)
d) Llevar armas de cualquier tipo u objetos que puedan usarse como tales

Dentro del centro:

a) Comer o beber dentro del recinto
b) Fumar. Todo el recinto es un espacio sin humo.
c) Producir ruidos innecesarios o comportarse de manera que se pueda molestar a los visitantes.
d) Hacer fotografías o grabaciones de vídeo sin permiso.
e) Subirse sobre muros, paredes y cañoneras
f) Dejar a los niños sin control. Se debe mantener el control de los menores en todo momento.
g) No se puede tomar el sol en las zonas ajardinadas del recinto.
h) Superar el aforo establecido.

La empresa gestora podrá establecer las normas de uso que estime convenientes para asegurar el correcto desarrollo de las actividades de gamificación, siempre y cuando dichas normas no contravengan los principios de seguridad y salud, se asegure el mantenimiento del orden, no se produzca peligro o malestar, y dificulte el normal desarrollo de las actividades o se haga un mal uso de las instalaciones. Las normas de uso de las instalaciones durante el juego deberán contar con el visto bueno del Ayuntamiento de Pamplona.

5.6. **Materiales.**

a) El Ayuntamiento aporta los locales y las instalaciones que sirven de soporte a la actividad. La adjudicataria se compromete a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información y del material de cualquier tipo suministrado o perteneciente al Ayuntamiento de Pamplona. Tras la finalización del contrato, el contratista deberá realizar una reposición de los materiales y utensilios detallados en el inventario, dicho material pasará a ser propiedad del Ayuntamiento cuando termine el periodo de concesión.
b) El desarrollo de los materiales para la actividad de gamificación será propiedad de la empresa. Estos tendrán relación con la narrativa y coherencia con la historia y deberán estar al servicio de ésta.

6. PLAZO DE CONCESIÓN.

a) La concesión se otorga por un plazo de **3 años** a contar desde la fecha de la adjudicación**.**
b) El plazo de la concesión tendrá carácter improrrogable, por lo que una vez cumplido el mismo, cesará el uso privativo del dominio público. La permanencia en el uso privativo

del dominio público transcurrido el plazo de la concesión, no conferirá derecho alguno al concesionario que ocupará el local por mera tolerancia.

c) Finalizado el plazo de la concesión e iniciados los trámites para una nueva adjudicación, el concesionario, si así lo dispusiera el Ayuntamiento, estará obligado a continuar al frente de la explotación durante el plazo de tiempo necesario hasta la adjudicación de una nueva concesión a fin de que la explotación no se vea interrumpida durante ese periodo.

d) Salvo el supuesto anterior, al extinguirse la concesión, independientemente de la causa por la que se produzca, el concesionario estará obligado a entregar las instalaciones al Ayuntamiento dentro de los 15 días siguientes, en el estado de conservación y mantenimiento adecuados, acompañando una relación de todos los bienes existentes que deberán revertir a propiedad municipal.

e) Aunque el plazo de la concesión comenzará a contar a partir de la adjudicación del contrato, en caso de no poderse iniciar la explotación del centro por fuerza mayor o causas imputables al Ayuntamiento, la fecha de inicio del cómputo de dicho plazo será el de puesta en funcionamiento de la instalación.

7. **PRECIOS.**

La adjudicataria podrá ofrecer servicios complementarios pudiendo recibir contraprestación económica por ellos, siempre y cuando haya informado con anterioridad y haya obtenido el visto bueno de la Comisión de Seguimiento tanto del servicio que se pretende ofrecer, así como de la tarifa a aplicar.

La actividad resultante formará parte de la cartera de servicios incorporados a la Tarjeta Pamplona-Iruña Card (PIC), realizando un descuento mínimo de un 10% sobre el precio máximo u ofrecer un beneficio de valor equivalente al usuario que presente la tarjeta turística PIC.

8. **EXACCIONES Y GASTOS**

El concesionario quedará obligado al pago de cuantos tributos, exacciones y gastos que se deriven de la adjudicación de la concesión.

Serán por cuenta y responsabilidad del concesionario los gastos derivados del funcionamiento de la actividad, incluyéndose entre otros:

a) Los suministros de agua, electricidad y gas.

b) Los artículos de consumo para el público en el establecimiento.

c) Los derivados del mantenimiento ordinario del local, y el mantenimiento del equipamiento, y enseres que se pone a disposición de la explotación, así como su reposición si fuese necesario.

d) Las primas de los seguros exigidos durante el desarrollo del presente contrato.

e) Vestuario del personal y elementos de identificación.

f) La limpieza, así como Los materiales, consumibles y otros elementos y herramientas necesarias para ello, acorrerán íntegramente a cargo de la empresa adjudicataria, como ejemplo y de forma no excluyente: jabón, contenedores higiénicos, sistema de desodorización, etc.

g) Reposición de materiales y utensilios detallados en el inventario, dicho material pasará a ser propiedad del Ayuntamiento cuando termine el periodo de concesión.

h) Gastos de teléfono inherentes a la actividad de gamificación.

i) Equipo informático necesario para el desarrollo de la actividad de gamificación.

j) El Mantenimiento Preventivo Protección contra Incendios Anual, el mantenimiento Preventivo Eléctrico Anual y la mano de obra de mantenimiento de ambas partidas; así como el gasto de la cuota de mantenimiento del sistema de seguridad. Este servicio será contratado por el Ayuntamiento de Pamplona quien posteriormente repercutirá dicha factura a la empresa adjudicataria.

El Ayuntamiento de Pamplona se hará cargo de:

a) Mantenimiento preventivo de las instalaciones propias de la exposición y la ejecución de obras en dicha instalación.

b) Servicio de jardinería.

c) Material fungible y de oficina.

d) Folletos y material turístico.

e) Actualización de la cartelería de horarios de apertura del centro de interpretación.

9. **VISITA A LAS INSTALACIONES**

Se programará visita al Fortín de San Bartolomé para que las empresas interesadas conozcan el inmueble, y las diferentes dependencias**. A partir de la publicación del anuncio de licitación en el Portal de Contratación de Navarra, aquellos interesados podrán ponerse en contacto con el Servicio de Turismo para informarse del día concreto de la visita, en el nº de teléfono: 948 42 07 17.**

ANEXO I. INVENTARIO

Caserna I: RECEPCIÓN

- 1 señal metálica informativa RECEPCIÓN
- 1 dispensador de gel hidroalcohólico de plástico
- 1 mostrador de atención al público
- 1 mostrador adaptado a personas con discapacidad
- 2 sillas
- 1 ordenador de control de la exposición
- 1 pantalla de ordenador para el control de la exposición
- 1 pantalla de vigilancia
- 1 alarma
- 1 botón antipánico
- 1 ordenador portátil de trabajo
- 1 teléfono
- 1 bucle magnético
- 1 pantalla de televisión
- 2 armarios de almacenaje 1,20 cm * 1.80 cm.
- 3 expositores de folletos de pared
- 1 expositor de folleto de sobremesa
- 1 sistema de calefacción de aire caliente + mando a distancia de control
- 1 puerta corredera de cristal + mando a distancia de control
- 2 extintores
- 1 paragüero
- 1 papelera con tapa y pedal
- 1 cuadro eléctrico de la exposición
- 2 bolas de cañón pequeñas antiguas

ALMACÉN

- 1 tablero de corcho
- 5 módulos de estantería metálicos de 0.50cm*1.50 cm

- Vertedero y grifo
- 1 armario rack y 1 rack
- 1 armario de madera acabado con expositor de cristal 200cm * 1,20 cm
- 1 cajonera de cubos 0,60 cm * 0,60 cm

BAÑO

- Papelera con tapa
- Seca-manos eléctrico
- 2 lavabos
- 2 espejos
- Dispensador de jabón
- 1 urinario
- 1 sanitario
- 1 sistema de aviso de emergencias

Caserna 2.

- 1 dispensador de gel hidroalcohólico de plástico
- Paneles informativos
- 2 reproductores
- 3 bancos
- 1 extintor
- 1 tótem de acero informativo
- 4 altavoces
- 1 cámara de vigilancia
- 1 paragüero
- 1 papelera con tapa y pedal
- Cortinas traslúcidas

Caserna 3

- 1 dispensador de gel hidroalcohólico de plástico
- Paneles informativos
- 4 pantallas digitales y 4 miniordenadores

- 1 TV grande
- Altavoces
- 1 banco
- 3 bancos individuales
- 1 biombo
- 1 extintor
- 1 tótem de acero informativo
- 1 cámara de vigilancia
- 1 paragüero
- 1 papelera con tapa y pedal

Caserna 4

- 1 dispensador de gel hidroalcohólico de plástico
- Paneles informativos
- 4 pantallas digitales y 4 miniordenadores
- 1 pantalla digital grande.
- Altavoces
- 1 banco
- 3 bancos individuales
- 1 biombo
- 1 extintor
- 1 tótem de acero informativo
- 1 cámara de vigilancia
- 1 paragüero
- 1 papelera con tapa y pedal

Caserna 5

- 1 dispensador de gel hidroalcohólico de plástico
- Paneles informativos
- Grafiti + panel informativo del grafiti
- 5 pantallas digitales y 4 miniordenadores

- Altavoces
- 1 extintor
- 1 tótem informativo
- 1 cámara de vigilancia
- 1 paragüero

Patio exterior:

- 2 bancos
- 1 papelera de 200 l.
- 2 tótems de acero informativos
- 1 photo-call
- 1 bola de cañón grande antigua
- 2 cañones
- 2 cámaras de vigilancia
- 2 carteles murales exteriores