

Núm. expedient: C220001662

Núm. contracte: 22001462

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE GESTIÓ INTEGRAL CASTELL DE MONTJUÏC: DISSENY I IMPLEMENTACIÓ DE PROGRAMES, SERVEI EDUCATIU, ATENCIÓ AL PÚBLIC, INFORMACIÓ DELS ESPAIS EXPOSITIUS, REGIDORIA D'ESPAIS I VENDA D'ENTRADES PEL PERÍODE 2022-24. AQUEST CONTRACTE INCLOU CRITERIS D'EFICIÈNCIA SOCIAL.

1.- INTRODUCCIÓ

És objecte d'aquest contracte l'execució de diferents serveis del conjunt monumental Castell de Montjuïc, que comprenen: el disseny i l'execució del programa d'activitats culturals i d'exposicions temporals, la gestió de les visites i de l'atenció al visitant, la confecció i l'execució del servei educatiu, el desenvolupament del programa d'activitats i exposicions temporals i la gestió de la cessió d'espais. De la mateixa manera, inclou el suport a la gestió tècnica dels serveis ordinaris necessaris per garantir el normal funcionament de l'anomenat primer recinte del Castell de Montjuïc, així com la coordinació entre els diferents operadors de l'equipament.

El servei és de titularitat municipal, i per tant restarà sota la direcció i control de l'Ajuntament de Barcelona, a través de l'Institut de Cultura de Barcelona (en endavant ICUB).

2.- OBJECTE DEL PRESENT PLEC DE PRESCRIPCIONS.

L'objecte del present Plec de prescripcions tècniques és establir les condicions tècniques de contractació dels serveis que es detallen a continuació:

- Gestió i coordinació de l'equipament, que comprèn:
 - El disseny (en col·laboració amb l'ICUB), la gestió i l'execució del programa anual d'activitats culturals, de lleure i les exposicions temporals.
 - La definició de les estratègies d'ordenació turística i captació, i creació, de públics.
 - El disseny de les imatges gràfiques, campanyes i plans de comunicació i mitjans per a cada una de les activitats, especialment de les pròpies, seguint les indicacions de l'ICUB,
 - La gestió de les xarxes socials i presència a internet de l'equipament, seguint les indicacions de l'ICUB.
 - La gestió i control del lloguer d'espais per a la celebració d'activitats culturals, de lleure o comercials, seguint les indicacions de l'ICUB.
 - Els servei tècnic de regidoria d'espais.
 - El control i supervisió del personal adscrit als diferents serveis objecte del present contracte.
 - La coordinació amb l'ICUB, amb les altres empreses de serveis del recinte (seguretat, neteja, manteniment, conservació, cafeteria) i amb qualsevol altre operador del recinte.

- La prestació del servei d'informació telefònica i la gestió i reserva de totes les activitats del Castell.
- L'elaboració d'informes i memòries.
- Atenció al públic, informació i acolliment de visitants del Castell de Montjuïc i que, en detall, són els següents:
 - La recepció, informació i atenció a l'usuari. Atenció i informació sobre el centre, espais expositius, continguts, activitats i serveis.
 - La venda d'entrades, activitats, serveis o altres productes, sempre sota l'aprovació de l'ICUB. De tots els ingressos que es realitzin per aquest o altres conceptes a l'espai d'acollida, l'adjudicatari tindrà al seu càrrec la seva liquidació i ingrés, d'acord amb les instruccions que defineixi l'ICUB.
 - Si s'escau, i sempre sota sol·licitud, supervisió i aprovació de l'ICUB, la venda de publicacions, serveis i articles relacionats amb el Castell, sempre i quan aquest servei no estigui cobert de forma expressa per un altre contracte.
 - Servei auxiliar de controladors de sales i espais exteriors del Castell.
 - Organització de la circulació del públic, gestió de cues i acollida de grups, segons la normativa vigent a cada moment.
 - Control de sales i espais visitables del Castell
- Servei educatiu
 - L'assessorament pedagògic i la creació, producció i difusió dels continguts de les activitats i materials didàctics, en qualsevol format o suport, sempre sota supervisió i aprovació per part de l'Institut de Cultura de Barcelona (en endavant, ICUB).
 - La comunicació i la difusió dels continguts del programa educatiu, d'acord amb les indicacions de la direcció de l'ICUB.
 - L'organització, gestió i avaluació del programes educatius objecte del contracte, la formació dels educadors i altra personal que desenvolupi el servei amb la definició del pla de recursos humans i tècnics.
 - La realització del monitoratge de les activitats d'acord amb la programació anual.
 - La formació de l'equip de mediació de l'equipament, des d'una perspectiva crítica, transformadora, emancipadora i amb visió de gènere.
 - Serveis de guiatge o monitoratge al Castell i a les sales d'exposicions.
 - Servei d'audioguies.
 - La gestió dels diferents partenariats i projectes pedagògics de l'equipament, amb els criteris d'accessibilitat, proximitat i democratització de l'accés a l'educació, la cultura i el patrimoni.
 - Serveis de guiatge i monitoratge dels tallers didàctics i altres activitats que es puguin programar, que inclouen:
 - activitats didàctiques per a escoles i centres educatius en general;
 - manteniment de la gestió de reserves de la visita;
 - activitats per al públic familiar;

- activitats per a altres públics.
 - assessorament pedagògic a les diferents contraparts, amb especial atenció a centres educatius i sociosanitaris de l'entorn immediat, així com la tipologia de grups pròpia del programa Apropa Cultura.
 - l'adaptació de les propostes, o creació de noves, a públics internacionals, per millorar-ne el retorn social.
- El foment de l'ocupació de persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral.

3.- CONDICIONS INICIALS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Al marge de les obligacions previstes en el plec de clàusules administratives, l'empresa adjudicatària es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis, segons les directrius marcades per aquest Plec:

- 3.1 Elaborar, en funció de les directrius aportades pels responsables de l'ICUB, les operatives de funcionament dels diferents serveis subjectes a aquest contracte, així com també les de totes les activitats extraordinàries que es determinin. Aquestes operatives hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa adjudicatària que presti servei a cadascun dels espais del centre.
- 3.2 Garantir la disponibilitat del personal necessari i suficientment qualificat per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta prestació de serveis, durant el temps que duri el contracte de manera que es formi un equip estable capaç de donar cobertura al Castell de Montjuïc. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present concurs serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb l'ICUB.
- 3.3 L'empresa adjudicatària nomenarà un coordinador tècnic, amb categoria de coordinador de projectes pedagògics i de lleure, que serà el responsable de la gestió dels diferents equips de treball i serà l'interlocutor amb els responsables de l'ICUB. Les funcions específiques de la seva tasca consten a l'apartat 8.1 del present plec.
- 3.4 D'acord amb l'ICUB, l'empresa haurà de distribuir el personal d'atenció i recepció en funció de les necessitats de cada moment. S'hauran de mantenir en tot moment els efectius previstos, tant en temporada d'estiu com d'hivern.
- 3.5 L'empresa garantirà el servei d'informació i reserves telefòniques amb una dedicació mínima de 35 hores a la setmana en conjunt, de dilluns a divendres. Les funcions específiques consten a l'apartat 8.1.

- 3.6 L'empresa designarà uns supervisors dels serveis objecte del contracte amb una presència de 9 i 11 hores diàries en funció de l'horari d'hivern o d'estiu, de dilluns a diumenge (festius inclosos), al llarg de tot l'any, per tal de realitzar les tasques de seguiment del serveis i funcionament general del centre, assumint la coordinació i representació de l'equipament en absència del coordinador tècnic. Les funcions específiques consten a l'apartat 8.2
- 3.7 L'empresa estarà obligada a mantenir actualitzada la pàgina web del Castell de Montjuïc, en català, castellà i anglès, sens perjudici d'altres idiomes que puguin incorporar-se en un futur. Per tant, tots els continguts, activitats, agendes, materials i actualitzacions hauran d'estar disponibles de forma simultània en tots tres idiomes. Això es farà extensiu a les xarxes socials de l'equipament (actualment, Facebook i Instagram), on la llengua de comunicació preferent i habitual haurà de ser la catalana, exceptuant aquelles publicacions amb informacions de servei adreçades de forma específica als públics internacionals, on s'hi podran sumar d'altres com l'anglès. A més, haurà de seguir en tot moment els criteris i directrius tècniques i formals pròpies de l'ICUB. Tots els continguts generats, així com qualsevol modificació, hauran de ser prèviament aprovats per l'ICUB, si bé la seva correcció, revisió i adequació haurà de ser garantida per l'empresa adjudicatària. D'acord amb la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els elements de comunicació de l'Ajuntament de Barcelona, aprovada el 2015, els elements de la web que permeten ser impresos pels usuaris hauran de complir els següents criteris:
 - Aplicar un disseny que respecti els protocols d'accessibilitat en línia (WAI, W3C, etc.) i que incentivi la lectura en línia
 - Utilitzar plantilles d'estil per a la impressió en paper que estiguin adaptades per generar una versió simplificada que optimitzi text i imatge al format de la pàgina (simplificar capçaleres, eliminar menús, etc.) i que minimitzi el consum de tintes (eliminar colors de fons, reduir mides, eliminar imatges, etc.).
 - Incorporar missatges per promoure la lectura en línia i desincentivar la impressió
 - Quan es publiquin a la web documents pdf extensos, facilitar una versió de la publicació dividida per capítols.
 - Utilitzar un llenguatge inclusiu.
- 3.8 L'empresa haurà de garantir la distribució, actualitzada, de material promocional (fulletons, díptics, mapes, programes i d'altres documents de naturalesa similar), sempre i quan es decideixi reprendre'n l'ús, o sigui el canal més escaient per a la difusió d'una actuació concreta:
 - L'Oficina d'Informació de la Virreina, seu de l'ICUB;
 - Els dos punts d'informació del parc de Montjuïc (Funicular i Font Màgica);
 - El punt d'informació de Turisme de Barcelona de pl. Catalunya.
 - A més, haurà de lliurar 100 còpies de cada material elaborat a l'ICUB, per a distribució interna, i 6 al Departament de Comunicació i Públics.

Quan sigui l'empresa adjudicatària la que ha de fer el disseny del material promocional, aplicarà els criteris d'ecodisseny de productes gràfics recollits en la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els elements de comunicació:

- Aprofitament màxim del paper
- Ús intel·ligent del color

Quan sigui l'empresa adjudicatària la que ha de fer la producció gràfica del material promocional, aplicarà els criteris d'ecoedició de productes gràfics recollits en la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els elements de comunicació:

- Ajust del tiratge/nombre de còpies
 - Utilització de paper reciclat
 - Procés de preimpressió ha de ser digital, si és possible Computer to Plate (CtP)
 - Ús de tintes d'olis vegetals (en impressions òfset), o de tintes de base aquosa (en flexografia, gravat al buit o serigrafia) o de tòners que compleixin els requisits d'exclusió de metalls pesants i limitacions en el contingut i l'emissió de substàncies tòxiques tal com es descriu en alguna ecoetiqueta de tipus 1, com per exemple l'Etiqueta ecològica europea, el Cigne Nòrdic, l'Àngel Blau o equivalent (en impressió digital).
 - Utilització de trames reduïdes (<100%) o trames estocàstiques en quadricromies per reduir el consum de tinta
 - No utilització de la plastificació i per contra escollir cobertes de cartó 100% reciclat i envernissat acrílic en base aquosa
- 3.9 L'empresa dissenyarà, conjuntament amb l'ICUB, una proposta de programa d'activitats anual, tant expositives com culturals, i es compromet, una vegada aprovat per la direcció de l'ICUB, a dur-la a terme segons les previsions. Aquesta programació ha d'estar adreçada, de forma prioritària, al públic local per tal d'incentivar el coneixement i l'ús del conjunt patrimonial del Castell, sens perjudici d'una disponibilitat multilingüe que en garanteixi el seguiment i comprensió per part de públics internacionals, majoritaris al recinte i objecte d'ordenació:
 - El programa anual ha de quedar definit el mes de novembre de l'any anterior, sens perjudici de modificacions que, atenent a raons d'oportunitat o força major es puguin produir, a fi i efecte de poder comunicar la programació anual amb l'anticipació pròpia d'un equipament d'aquestes característiques.
 - De manera general, totes les propostes expositives han de ser accessibles, seguint els preceptes dels *Criteris per eliminar les barreres de la comunicació i facilitar l'accés als continguts* (ICUB i IMPD, Ajuntament de Barcelona).

- De manera general, el disseny definitiu de qualsevol proposta o activitat ha de comunicar-se a l'ICUB amb una antelació mínima de tres mesos (90 dies), incloent qualsevol material destinat a comunicació i publicitat, essent la contractació d'aquesta darrera responsabilitat exclusiva de l'ICUB. Aquesta antelació s'ampliarà fins a sis mesos en el cas de la proposta de programació anual, que haurà de presentar-se a l'ICUB amb una antelació mínima de sis mesos (180 dies) abans de l'inici de l'any següent.
- Al respecte, l'ICUB es reserva el dret de modificar la programació d'activitats i exposicions temporals en funció de les seves necessitats. En aquest cas, l'ICUB es compromet a coordinar amb l'empresa adjudicatària els canvis necessaris per tal de reordenar la planificació de les activitats /o exposicions temporals.
- En el disseny, producció, transport, muntatge i desmuntatge de l'exposició, es tindran en compte els requisits ambientals recollits en la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en les exposicions, de l'Ajuntament de Barcelona, aprovada el 2017, amb l'objectiu de:
 - Incloure els aspectes de sostenibilitat en totes les fases de disseny, producció, muntatge, desmuntatge i transport de l'exposició, inclosa la correcta gestió dels residus generats durant el procés de muntatge i desmuntatge.
 - Fomentar l'ús de les noves tecnologies d'estalvi i eficiència energètica en el disseny i la producció de l'exposició i en concret l'ús d'elements d'il·luminació de la màxima eficiència energètica disponible (EU Energy Label), preferentment del tipus LED.
 - Fomentar l'estalvi de materials i garantir l'adquisició de productes i articles amb qualitats ambientals i socialment positives: matèries primeres reciclades, de producció o origen sostenibles o ecodissenyades, que tinguin en compte aspectes com l'eliminació de productes o substàncies tòxics, la durabilitat o la facilitat per al reciclatge, entre d'altres i en concret ús de fusta i materials de fusta amb certificació de gestió forestal sostenible.
- En l'organització d'activitats i esdeveniments, també quan l'execució d'aquestes sigui objecte de subcontractació, es vetllarà pel manteniment de les bones pràctiques ambientals implantades en l'equipament tant pel que fa a la prevenció de residus i implantació de la recollida selectiva, com a l'ús eficient de les instal·lacions consumidores d'aigua i energia.
- Totes les actuacions referides al programa han d'emprar la llengua catalana de forma preferent, tant en el seu disseny com en la seva comunicació, que haurà de ser, com a mínim, en aquesta llengua. Aquesta preferència de la llengua catalana, emparada en la Carta Municipal de la ciutat i el seu compromís amb la normalització lingüística, s'ha de fer extensiu, igualment, a les actuacions en matèria d'accessibilitat i, molt especialment, els subtítols de documents audiovisuals, que hauran de ser, com a

mínim, en aquesta llengua, sens perjudici d'altres combinacions lingüístiques. Aquest precepte es fa extensiu tant a les activitats pròpies com a les que es puguin acollir en el marc de convenis de col·laboració o d'altres formes de cooperació.

- Totes les actuacions del programa han de disposar d'imatge pròpia, aprovada per l'ICUB i comissionada a dissenyadores professionals, segons els objectius i públics de cada una d'elles. Així mateix, caldrà facilitar un pla de comunicació i mitjans.
 - Així mateix, caldrà facilitar informació sobre el programa a qualsevol àrea de l'ICUB, especialment la seva Direcció de Comunicació, per a la gestió d'agendes, en els terminis i forma que l'ICUB determini.
- 3.10 L'empresa serà la responsable del disseny de materials destinats a difusió i comunicació, com ara octavetes, roll-ups, banderoles, venecianes, guies i altres productes anàlegs, tant de l'equipament en general com de qualsevol actuació o esdeveniment que en pugui formar part. Aquests dissenys hauran de seguir en tot moment les directius tècniques, formals i de contingut de l'ICUB, a més dels criteris d'accessibilitat detallats al punt anterior que siguin d'aplicació, i s'hauran de trametre amb una antelació superior a 90 dies a l'ICUB per a la seva validació. En el disseny també s'aplicarà els criteris d'ecodisseny de productes gràfics recollits en la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els elements de comunicació (recollits en l'apartat 3.8), en especial triar suports monomaterials tot polipro polipropilè (PP), tot polietilè (PE) o altres del quals es pugui garantir el posterior reciclatge.
 - 3.11 L'empresa adjudicatària, a través de l'ICUB, haurà de garantir igualment la coordinació amb qualsevol altra empresa concessionària de serveis, com ara restauració o llibreries, que operin o puguin operar en el recinte del Castell de Montjuïc.
 - Aquesta coordinació es farà efectiva a entitats o col·lectius organitzadors d'activitats que, per proximitat, puguin ser considerades de l'àrea d'influència de l'equipament.
 - Així mateix, haurà de participar de les reunions de coordinació d'operadors, quan l'ICUB les convoqui.
 - 3.12 L'empresa adjudicatària definirà i desenvoluparà una proposta orientada a la consolidació de l'equipament entre la ciutadania de Barcelona i l'àrea metropolitana des d'una perspectiva de drets culturals i en clau educadora, creativa i emancipadora, que tingui en compte tant l'augment com la fidelització dels visitants, així com també l'accessibilitat i participació en el programa, ja sigui per part de particulars o col·lectius, l'establiment de noves centralitats urbanes entorn del Castell, sempre respectant l'orientació memorial de l'espai, i la seva funció referent en el marc dels equipaments culturals del Parc de Montjuïc. Aquesta proposta haurà de ser consensuada amb, i codissenyada per l'ICUB i el propi operador i lliurada durant els 30 primers dies posteriors a l'adjudicació i serà objecte de revisió anual, en funció dels resultats i l'impacte de la mateixa.

- De la mateixa manera, s'haurà de presentar, amb el mateix format i termes que el paràgraf anterior, una proposta per ordenar els visitants internacionals al recinte monumental. Aquesta proposta s'haurà de revisar, anualment, amb els responsables de l'ICUB, per tal de valorar procedències, costos i impacte dels fluxos en la sostenibilitat de l'equipament i la seva orientació memorial, a més d'identificar noves línies de creixement, difusió i productes que puguin garantir-ne la convivència amb els públics locals, l'orientació ciutadana de l'equipament i, també, la satisfacció en l'experiència de visita. S'haurà de garantir, a més, que els públics internacionals puguin gaudir dels serveis educatius i la programació cultural de l'equipament, en igualtat de condicions amb la població local, adaptant les actuacions que es considerin necessàries.
- 3.13 Presentar, un cop adjudicat el contracte, una proposta d'efectius, que haurà de ser aprovada pels responsables de l'ICUB, destinats al servei amb la formació adequada, adjuntant, si s'escau, titulacions i certificats de les persones proposades per cobrir els diferents serveis i posicions, tant pel que fa a l'equip tècnic, com pel que fa a la resta de personal dels diferents serveis, segons els criteris següents:
 - Procurar el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte, en especial pels serveis de coordinador tècnic i el de supervisors, mitjançant contractes de durada indeterminada i jornades completes sempre que sigui possible.
 - Preveure un equip estable de personal de reserva que haurà de cobrir baixes i imprevistos, així com els reforços de caire regular o extraordinari, les necessitats d'ampliació dels serveis, els actes no previstos, qualsevol esdeveniment puntual, que es pugui generar.
 - En els casos d'absències imprevistes es procedirà a la substitució sense demora. El termini màxim per a la cobertura del personal d'atenció al visitant, en cas de qualsevol tipus d'absència, serà de dues hores.
 - La plantilla haurà d'incorporar, com a mínim, un 5% de personal pertanyent a col·lectius amb dificultats d'inserció laboral.
- 3.14 Haurà de garantir que els seus equips tinguin un tracte correcte amb el públic i personal del Castell de Montjuïc, sempre amb uns estàndards d'educació elevats, així com presentar un aspecte correcte d'higiene personal. Tota la comunicació amb la ciutadania haurà de ser per defecte, i d'entrada, en català, tret que hi hagi una comunicació prèvia inicial en una altra llengua com el castellà o l'anglès.
- 3.15 Es compromet a supervisar la prestació del servei periòdicament i/o en la temporalitat que determini l'ICUB, disposant a tal fi d'un sistema de control de presència del seu personal i de qualitat del treball. Així mateix, compartirà amb l'ICUB qualsevol informació que es generi sobre aforaments, públics, procedència o gestió del pressupost, a fi i efecte de garantir la màxima transparència, eficàcia i eficiència en la gestió dels recursos públics.

- 3.16 Haurà de facilitar un uniforme a tot el personal que treballi de cara al públic visitant (diferent estiu i hivern i adient amb les característiques de climatització de l'espai i condicions climatològiques exteriors). En tot cas, haurà de garantir que els seus equips vestiran en tot moment amb correcció. La proposta d'uniformitat haurà de ser aprovada per l'ICUB, i haurà de ser diferenciada per a l'equip d'atenció al públic i el de mediació. La uniformitat del personal haurà de complir els següents criteris ambientals i socials:
 - els tèxtils i altres materials específics emprats en la producció i la mateixa producció de l'article s'han dut a terme respectant els drets bàsics en el treball, recollits en la declaració de l'Organització Internacional del Treball relativa als principis i drets fonamentals
 - els principals teixits utilitzats en la confecció de les peces de roba han de complir amb els requisits de limitació de la presència de substàncies químiques en el producte final, tal com estan definits en l'estàndard Oeko-Tex 100, Made in Green o equivalent

L'adjudicatari assegurarà la desinstitucionalització de les peces d'uniformitat en desús i en garantirà la correcta gestió, bé a través del lliurament a entitats amb conveni o dels serveis socials del mateix Ajuntament o bé a través del seu reciclatge.

- 3.17 Es farà càrrec de l'adquisició i subministrament dels aparells i accessoris vinculats (orelleres, bateries, carregadors,...) del sistema d'intercomunicació del seu personal que haurà de ser compatible amb les emissores portàtils del servei de vigilància i seguretat. Igualment es farà càrrec de la telefonia mòbil del coordinador tècnic i de totes les despeses que se'n derivin, així com, si s'escaigués, de l'adquisició i gestió de SIM de dades mòbils per a les necessitats operatives vinculades a taquillatge i públics. L'empresa adjudicatària serà responsable, igualment, de l'adquisició de material fungible i d'oficina. D'acord amb la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el paper, de l'Ajuntament de Barcelona, aprovada el 2015, tant el paper d'ús general (din A4 i din A5), com els altres articles de paper d'oficina (blocs de notes, llibretes, quaderns, agendes, dietaris, etc.).
- 3.18 L'ICUB exigirà a l'empresa adjudicatària la realització eficaç i eficient dels serveis estipulats, així com el seu compliment en terminis raonables. En cas que l'ICUB consideri que els serveis es realitzen de manera inadequada, aquest podrà exigir la seva correcció a l'empresa que haurà de respondre en un temps màxim de 48 hores.
- 3.19 L'ICUB es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris i punts de servei. En aquest cas l'ICUB s'obliga a comunicar-ho a l'adjudicatari amb una antelació suficient a fi i efecte de poder garantir l'organització del servei. L'adjudicatari resta obligat a cobrir o eliminar el servei corresponent, segons s'escaigui, sempre dintre dels marges legals establerts. En qualsevol cas, aquestes modificacions no afectaran el preu hora ofert per part de l'adjudicatari per cadascun dels serveis.
- 3.20 Totes les operacions comercials que es produeixin en el marc del servei, sense cap mena d'excepció, hauran de ser registrades pel sistema informàtic de vendes que proporcionarà

l'ICUB. Exceptuant possibles casos d'error evident en la seva manipulació, els registres informàtics seran la base càlcul de les caixes diàries de les quals l'empresa adjudicatària se n'haurà de fer responsable. Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de proveir, en règim de dipòsit, la quantitat de 100 euros amb destinació a cada punt de venda d'entrades del centre en concepte de canvi de caixa i, alhora, establir el sistema per facilitar moneda i bitllet petit a cada punt de venda. Igualment facilitarà els equips electrònics detectors de moneda de curs no legal.

- 3.21 Haurà de seguir l'operativa proposada per l'ICUB relativa a la liquidació dels ingressos obtinguts per la venda d'entrades i d'altres operacions comercials. Qualsevol menyscrite en les liquidacions diàries dels terminals de venda atribuïble objectivament a causes de mala manipulació serà reposat per l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària es farà responsable del trasllat i ingrés de diners a l'entitat bancària que determini l'ICUB, mitjançant una empresa de transport de fons contractada per l'adjudicatari per a tal finalitat, i haurà de lliurar còpia de full de liquidació juntament amb el comprovant d'ingrés.
- 3.22 L'empresa passarà comunicat per escrit de les incidències de cadascun dels diferents torns laborals per a cadascun dels serveis, seguint les indicacions de l'ICUB.
- 3.23 Haurà de coordinar les seves tasques amb la resta del personal que presti serveis en el mateix espai, i sempre amb absoluta coordinació amb els responsables de l'ICUB.
- 3.24 L'empresa adjudicatària i l'ICUB realitzaran reunions periòdiques de coordinació, revisió, planificació i actualització dels continguts de les activitats, tant en les fases de planificació com en la d'execució del programa anual, així com amb la resta d'operadors.
- 3.25 L'empresa adjudicatària disposarà d'efectius suficients per garantir possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'activitats no previstes, així com per cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incident que es pugui generar. En aquests casos l'ICUB haurà d'avisar l'empresa adjudicatària amb una antelació mínima de 48 hores.
- 3.26 L'empresa adjudicatària es farà càrrec de garantir la formació adequada del personal a càrrec dels serveis objecte del contracte, per tal de mantenir el nivell de qualitat exigible en la prestació dels serveis. A tal efecte, haurà de proveir una bossa d'hores destinada a la formació del personal, així com a la contractació del personal formador. El personal formador haurà d'estar prèviament validat per l'ICUB, juntament amb el programa complet i destinataris de cada una de les diferents accions formatives previstes.
 - L'empresa presentarà un Pla de Formació dins del període màxim d'un mes després d'iniciat el contracte, que haurà de ser aprovat per l'ICUB i que anirà a càrrec de l'empresa.
 - L'ICUB podrà determinar, modificar o ampliar les necessitats formatives del personal de l'empresa adjudicatària, sempre que ho consideri necessari, obligant-se l'adjudicatària a

emprendre les mesures necessàries, en un termini no superior a un mes des de la comunicació de les noves necessitats, per tal d'adequar-se a la situació. Aquestes necessitats formatives sobrevingudes seran d'obligat compliment i passaran, automàticament, a formar part de la formació necessària i obligatòria de tot el personal.

- Aquesta formació també inclourà la formació en matèria de prevenció de riscos laborals exigida legalment i en matèria ambiental (política ambiental de l'ICUB, gestió de residus, estalvi energètic i estalvi d'aigua, com a mínim), que anirà igualment a càrrec de l'empresa.
 - De manera general, el mínim d'hores de formació que es preveuen és de 12h per treballador i any.
 - L'ICUB podrà, en tot moment i sense necessitat de comunicació prèvia a l'empresa adjudicatària, establir els mecanismes de validació i control necessaris per tal de garantir que el personal està degudament format.
 - Seran objecte d'especial interès aquells aspectes relacionats amb igualtat, gènere, no-discriminació i accessibilitat, a més dels propis de l'àmbit de l'objecte del contracte.
 - S'haurà de parar especial atenció a la formació destinada a prevenir actituds masclistes, homòfobes i d'altres similars, així com al foment d'una mirada inclusiva i de gènere en les relacions interpersonals.
- 3.27 L'empresa adjudicatària es compromet, seguint les directrius que li indiqui l'ICUB, a implantar un sistema d'avaluació permanent per aplicar durant i després de la realització de les activitats amb l'objectiu de dissenyar i implementar estratègies d'intervenció si fos necessari.
 - 3.28 L'empresa adjudicatària prestarà els serveis sota la supervisió i seguiment de l'ICUB. La programació de les activitats, els seus continguts, condicions i criteris de realització, així com els productes i materials de suport que es generin hauran de ser consensuats, supervisats i validats per la direcció de l'ICUB.
 - 3.29 L'empresa adjudicatària estarà obligada a l'ús de les aplicacions de gestió d'entrades i reserves, així com a la introducció de dades de tipus estadístic, a les aplicacions determinades per l'ICUB a tal efecte, en els terminis i condicions estipulats.
 - 3.30 L'empresa adjudicatària no estarà autoritzada per gestionar publicitat, essent-ne la contractació responsabilitat exclusiva de l'ICUB. Tanmateix, l'adjudicatària haurà de facilitar les peces i dissenys necessaris per a cada campanya amb una antelació suficient que en permeti la seva aprovació, validació i lliurament a les agències i mitjans responsables. De la mateixa manera, haurà de lliurar una proposta de campanya per a cada activitat que ho requereixi, seguint les indicacions de l'ICUB, amb una antelació mínima de 60 dies abans de l'inici de la campanya.

- 3.31 L'empresa adjudicatària estarà obligada a seguir les pautes de prevenció i gestió de residus establertes al recinte per l'ICUB, tenint en compte que la recollida i gestió dels residus generats es farà a través d'altres empreses de serveis que hi operen. En concret, en les oficines i altres espais on s'ubiqui el personal de l'empresa:
 - Residus ordinaris: Les pràctiques de treball s'ajustaran al model de recollida selectiva de residus, en l'abast i extensió que hagi establert l'ICUB.
 - Fraccions de residus especials d'oficina: tòners/cartutxos de tinta, piles i bateries, residus de petit material elèctric i electrònic (com ara ratolins, teclats, cablejat...) es gestionaran a través de l'empresa adjudicatària de la recollida d'aquests residus als centres municipals, amb qui acordarà tot el procediment pertinent (condicions de l'emmagatzematge i lliurament).
- 3.32 L'empresa adjudicatària estarà obligada a les bones pràctiques ambientals que en relació al manteniment de l'edifici hagin estat establertes per l'ICUB, pel que fa a l'ús de les instal·lacions de llum, aigua i climatització, així com qualsevol altres consumidora d'aigua o energia.
- 3.33 L'empresa adjudicatària estarà obligada col·laborar amb l'ICUB en allò que, vinculat a les tasques objectes d'aquest contracte, tingui implicacions en la gestió ambiental del recinte, en especial en els aspectes que permetin la certificació i/o l'obtenció del Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental.
- 3.34 L'empresa adjudicatària estarà obligada a seguir les directius de la Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat, i que regula les condicions d'accés als equipaments públics, entre d'altres, sempre sota la supervisió i aprovació de l'ICUB.
- 3.36 Les empreses, en el moment de presentar les seves propostes, o l'empresa adjudicatària en el transcurs de la prestació dels seus serveis, poden proposar millores. Qualsevol iniciativa en aquest terreny haurà de ser aprovada pels responsables de l'ICUB i sense que es pugui contemplar en cap cas iniciatives particulars sense notificació.
- 3.37 L'ICUB podrà establir els mecanismes de control que estimi necessaris, sempre dins de la legalitat i sense necessitat d'informar l'empresa adjudicatària, a fi i efecte de garantir la correcta prestació del servei i el compliment de la totalitat de situacions, característiques i descripcions d'aquest Plec, així com de les millores proposades per l'empresa adjudicatària. Qualsevol irregularitat detectada podrà ser objecte de resolució del contracte.
- 3.38 L'empresa adjudicatària estarà obligada al lliurament d'una memòria completa d'activitats i resultats, en format digital, en un termini no superior als 60 dies posteriors a la finalització de l'any anterior, segons l'esquema facilitat per l'ICUB.
 - Així mateix, haurà de presentar una infografia, animació o material anàleg, que la sintetitzi i permeti de comunicar tant a la ciutadania com als públics les actuacions i

reptes més destacats. Un cop validada, s'haurà de penjar a l web, així com fer-ne difusió a les xarxes socials.

4.– PRESTACIÓ DEL SERVEI OBJECTE DEL PRESENT PLEC

El servei objecte del present Plec defineix la quantitat de posicions a cobrir per part de l'adjudicatari del servei i les tasques a realitzar segons els dispositiu definit a continuació:

- **Gestió i coordinació**
 - 1 posició de direcció de programes, projectes i equips (amb funcions de “coordinació tècnica”), assumint també la interlocució amb l'ICUB, amb 37,5h setmanals de dedicació presencials flexibles de dilluns a diumenge, en funció de les necessitats.
- **Administració**
 - 1 posició d'oficial administratiu/va, amb 35h setmanals de dedicació presencials, en horari fix de dilluns a divendres.
 - 1 posició d'informador/a amb funcions de venedor/a i reserva d'entrades, amb 35h setmanals de dedicació presencials, en horari fix de dilluns a divendres, a les oficines de l'equipament.
 - 1 posició (horari d'hivern) i 2 posicions (horari d'estiu) d'informador/a amb funcions de venedor/a i reserva d'entrades, de 9:30 a 18:00 (horari d'hivern) o 20:00 (horari d'estiu), de dilluns a diumenge, festius inclosos, a les taquilles.
- **Atenció al públic**
 - 1 posició de coordinador/a d'activitats, amb funcions de supervisió, de 9:30 a 18:30 (horari d'hivern) o 20:30 (horari d'estiu), de dilluns a diumenge, festius inclosos.
 - 6 posicions de controlador/a de sala, de 10:00 a 18:00 (horari d'hivern) o 20:00 (horari d'estiu), de dilluns a diumenge, festius inclosos.
- **Servei educatiu**
 - 1 posició de coordinador/a de projectes pedagògics (amb funció de “responsable del servei de mediació”), amb 37,5h de dedicació presencial flexible, de dilluns a diumenge, en funció de les necessitats, amb una jornada anual de 1.695h. No se'n preveu la substitució durant les vacances. També gaudirà d'interlocució directa amb l'ICUB per aquesta àrea específica.
 - 2 posicions de talleristes, amb funcions de guia-mediador/a i integrades dins del servei educatiu, amb 18,75h de dedicació setmanal i jornada anual de 847,5h (mitja jornada), amb substitucions per vacances. Aquestes dues persones hauran de cobrir, com a mínim, les 8h de visites guiades de dissabte, diumenge i festius. La resta d'hores es distribuïran per tal d'optimitzar la capacitat d'atenció de grups del propi servei, així com a les necessitats de gestió i disseny de materials i actuals. El total d'hores de servei seran 1.950. La bossa d'hores preveu no només la realització

d'activitats sinó la mobilització, en el supòsit que el creixement del servei ho requerís, d'aquestes hores per ampliar, fins a la jornada completa, la dedicació d'aquests efectius.

- Serveis generals
 - 1 posició d'empleat de manteniment, de 9:30 a 18:30 (horari d'hivern) o 20:30 (horari d'estiu), de dilluns a diumenge, festius inclosos.

L'horari de la posició és el de la prestació del servei. L'efectiu adscrit a la posició ha d'estar ocupant la posició i correctament uniformat i a punt a l'inici del servei.

En funció de la demanda, es proveirà de personal addicional per a la gestió de visites guiades escolars, o d'altres alienes al programa general.

4.1 Horari de prestació del servei:

Amb caràcter general, el calendari i l'horari d'obertura del Castell de Montjuïc és el següent, a excepció de les dues jornades que l'equipament restarà tancat, referides al punt 4.2:

Horari estiu 10 a 20 h. de dilluns a diumenge. De l'1 de març al 31 d'octubre

Horari d'hivern 10 a 18 h. de dilluns a diumenge. De l'1 de novembre a 28 o 29 de febrer, si s'escaigués.

L'accés al recinte es tancarà 30 minuts abans del tancament. Serà responsabilitat del personal de taquilles d'informar les visitants de la situació exacta de l'equipament en relació al tancament, i d'aquells serveis, activitats i espais que puguin veure's afectats.

Fora d'horari, es podran concertar activitats a petició de l'ICUB, per a la celebració d'activitats o esdeveniments de tercers, o en el marc de la programació pròpia que es pugui definir.

4.2 Festius de tancament de l'equipament:

- 1 de gener (Any Nou)
- 25 de desembre (Nadal)

Els festius que no són de tancament, s'obrirà en horari de matí i tarda. Si coincideixen en diumenge s'aplicarà l'horari habitual (pagament al matí i gratuïtat per la tarda, a excepció del primer diumenge de mes que serà gratuït tot el dia).

5. TOTAL D'HORES DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

(Veure quadre Annex 1)

6. ÀREA, BÉNS, INSTAL·LACIONS I MATERIALS AFECTES AL SERVEI

L'objecte del contracte es desenvoluparà als espais ubicats a la zona anomenada del primer recinte del Castell de Montjuïc que comprèn:

- Accés des del pont llevadís
- Centre d'acollida
- Centre d'Interpretació del Museu (CIM)
- Cossos de guàrdia (nord i sud)
- Pati d'armes i terrassa
- Calabossos
- Sales de l'antic museu militar
- Baluards de Santa Amàlia, Sant Carles i Hornabec
- Residència d'Oficials
- Fossat de Santa Elena
- Revellí

També s'inclourà l'àrea d'instal·lacions de serveis al segon recinte, així com d'altres espais fora del recinte quan les necessitats, programes i projectes del servei educatiu així ho requereixin.

L'inventari complet de material es detalla a l'annex 3 d'aquest contracte i inclou material expositiu i de senyalització, entre d'altres. A la finalització del contracte es procedirà a la comprovació del conjunt d'inventari i el seguiment d'eventuals modificacions que s'hagin produït durant l'exercici de l'activitat, segons el llistat actualitzat que es facilitarà un cop formalitzat el contracte. Durant la durada del contracte, cap peça d'inventari no podrà ser utilitzat per l'empresa prestadora fora del recinte objecte del contracte. Qualsevol diferència o deficiència anirà a càrrec de la prestadora del servei.

7. FUNCIONS ESPECÍFIQUES DELS DIFERENTS SERVEIS OBJECTE D'AQUEST CONTRACTE

Aquest contracte estableix tres serveis bàsics que són: la gestió tècnica del conjunt monumental; el servei d'informació i atenció al visitant; i el servei educatiu.

- 7.1 Funcions específiques de la gestió tècnica i organització del conjunt monumental

El suport general a la gestió es concreta a través d'un equip tècnic que ha de garantir el normal funcionament de l'equipament («oficina tècnica»). Aquest equip incorpora tant el personal de gestió i coordinació com l'administratiu i educatiu. Les funcions específiques de cada posició de l'equip són les següents:

- Coordinació de projectes pedagògics i de lleure (amb funcions de coordinador/a tècnic)
 - El coordinador/a tècnic serà l'interlocutor amb l'ICUB, mantenint les reunions de seguiment periòdiques que siguin necessàries. Haurà de tenir la formació i

experiència idònia per garantir el perfecte funcionament de tots els programes, serveis i gestió equips humans.

- Control i gestió del lloguer d'espais.
 - Supervisar les liquidacions d'acord amb les directrius, freqüència i indicacions que defineixen els responsables de l'ICUB.
 - Gestió del control estadístic dels visitants i presentació d'informes periòdics adreçats als responsables de l'ICUB.
 - Transmetre la informació relativa tant de les activitats que realitza el Castell, així com tota aquella informació que rebi dels responsables de l'ICUB, a la resta de l'equip.
 - Gestió del programa anual d'activitats i exposicions, acordat amb els responsables de l'ICUB.
 - Gestió de la web del Castell, segons les indicacions de l'article 3.7.
 - Disseny i promoció d'accions i mesures per atraure públic visitant local.
 - Coordinació del servei educatiu i de les activitats pedagògiques
 - Control i gestió del personal de que l'empresa contractada assigni a cada servei.
 - Elaborar el quadrant de posicions mensual de totes les posicions i registrar tots els canvis que s'hi produeixin al llarg del mes en curs.
 - Gestió de l'organització del magatzem de publicacions pròpies, articles generals i material tècnic.
 - Gestió de l'inventari.
 - Coordinació del lliurament de documentació i materials relacionats amb activitats, especialment pel que fa a la planificació, difusió i comunicació, en els terminis indicats al contracte.
 - Supervisió de la correcta presentació i lliurament de materials i continguts per a validació, o aprovació, de l'ICUB.
 - Garantir la informació a xarxes durant la celebració d'actuacions de la programació de l'equipament, especialment la relacionada amb alteracions del servei per causes climatològiques o de funcionament.
 - Altres funcions organitzatives, d'acord amb les directives dels responsables de l'ICUB.
- Coordinador/a de projectes pedagògics i de lleure (amb funció de responsable del servei educatiu)
- Coordinació, disseny i execució del servei educatiu, dels projectes i de les activitats pedagògiques, sota la direcció de l'ICUB i amb criteris d'accessibilitat universal, així com de sensibilitat especial cap als col·lectius en situació de vulnerabilitat.
 - La interlocució directa amb l'ICUB en aquest àmbit específic.
 - Gestió de les xarxes socials de l'equipament (Facebook i Instagram), seguint les indicacions de l'ICUB. Aquestes actuacions es podran executar en col·laboració amb la coordinació tècnica i la resta de l'equip del servei educatiu.

- Garantir que l'assessorament a les diferents contraparts sobre les actuacions educatives de l'equipament sigui solvent, especialment en relació al personal que s'ocupi de l'atenció telefònica i per correu electrònic, així com al tancament de les reserves. A tal efecte, haurà de garantir la coordinació amb la persona destinada al servei d'atenció telefònica.
 - La gestió de l'equip d'educadores integrades al programa, així com la definició de fluxos de treball i tasques vinculades fora de l'execució pròpiament de les visites i activitats.
 - Les activitats de mediació associades tant al programa expositiu com a la resta d'eixos de treball de l'equipament (residències, festivals).
 - La participació en activitats de formació, prèvia aprovació de l'ICUB, així com l'establiment d'actuacions formatives per a les talleristes, amb l'objectiu de garantir la qualitat del servei i la coherència amb la seva orientació.
- Oficial administratiu/va
- Garantir l'execució de les tasques de caràcter administratiu que siguin necessàries, associades al desenvolupament del programa d'activitats.
 - Realitzar totes aquelles tasques administratives de suport.
 - Amb independència de les necessitats generals que l'empresa adjudicatària requereixi, s'haurà de coordinar, en determinades circumstàncies, amb els procediments i sistemàtica de gestió que l'ICUB requereixi.
 - Recopilació de la informació ambiental, per la seva tramesa a l'ICUB, referida, com a mínim, al consum d'aigua, paper i energia i a la generació de les diferents fraccions de residus, en coordinació amb manteniment.
 - Elaboració d'informes, memòries, gestió cessió d'espais i qualsevol altra tasca, dins el seu àmbit de competència, que l'ICUB o el coordinar tècnic li puguin sol·licitar.
 - Mantenir i actualitzar la base de dades de clients de cessió d'espai
 - Cerca proactiva de clients per les cessions d'espais i lloguers dels diferents espais del castell
 - Recerca i actualització de mesures d'adaptabilitat dels espais i les activitats que es duen a terme al castell
 - Preproducció, producció i post-producció de les activitats culturals del centre
 - Preproducció, producció i post-producció de les exposicions del centre
 - Gestió de l'organització del magatzem de publicacions pròpies, articles generals i material tècnic.
 - Manteniment de la web actualitzada.
- Informador/a, amb funció de venedor/a d'entrades i reserva de grups (oficines)
- Atenció telefònica i assessorament sobre el programa d'activitats del Castell i, molt especialment, les actuacions pedagògiques, així com sobre els altres serveis que ofereixi el centre i sobre els mecanismes per a fer les reserves i pagar-ne la inscripció.

- Atès el pes del servei educatiu, aquesta posició dependrà del/la responsable del servei.
- Recollir les peticions de reserva que es facin per part d'escoles, col·lectius i usuaris en general.
- Formalitzar les reserves i gestionar els comprovants d'haver-se realitzat els pagaments.
- El manteniment i actualització de la base de dades d'usuaris, reserves i la seva gestió, així com l'explotació de les dades que es generen.
- Recollida i introducció d'informació estadística segons les indicacions de l'ICUB.
- Gestió i resolució d'incidències, segons les indicacions de l'ICUB.
- Coordinació i promoció d'activitats pedagògiques i/o de grups, seguint les indicacions del coordinador tècnic i/o l'ICUB.
- L'adjudicatari ha de garantir que les persones que destini a aquest servei tinguin bons coneixements d'informàtica a nivell usuari, capacitat de gestió, domini dels idiomes català, castellà i anglès i un excel·lent tracte amb el públic.
- Resposta a consultes ciutadanes sobre l'equipament realitzades per xarxes, en l'àmbit de la programació i les vistes, en l'horari habitual de prestació del servei.

7.2 Funcions específiques del servei informació, acollida i atenció al públic

Sempre sota el control i organització de la coordinació tècnica i de la resta de l'equip de gestió tècnica, i sense perjudici de les directrius que pugui impartir l'ICUB, s'estableixen tres categories:

- Coordinador/a d'activitats (amb funcions de supervisor/a)
 - Supervisar i garantir la correcta realització de les tasques per part de la resta dels components de l'equip d'atenció al públic.
 - Actualitzar les informacions audiovisuals ofertes a les instal·lacions dels equipaments.
 - Tenir cura dels aparells d'intercomunicació.
 - En el canvi i/o finalització de torn informar als/les companys/es de qualsevol aspecte o incidència remarcable.
 - Garantir l'obertura i tancament del Castell, en coordinació amb el servei de seguretat.
 - Supervisió directa del compliment dels horaris per part de tots els efectius d'Atenció al Públic.
 - En cas de posicions descobertes, serà el responsable de contactar amb efectius de reserva per a assegurar la cobertura del servei amb el menor perjudici temporal.
 - Fer el seguiment dels equips i del perfecte estat dels espais.

- Transmetre la informació relativa tant de les activitats que realitza el Castell com tota aquella informació que rebí per part del coordinador tècnic o dels responsables de l'ICUB, a la resta de l'equip.
 - Supervisió directa de tot l'equip: atenció i recepció i control d'accessos, servei de venda d'entrades, servei d'atenció a grups, servei d'informació a les sales i espais visitables.
 - Actuar com a reforç operatiu de forma permanent i mòbil, donant suport en aquelles posicions que estimi oportú en funció de les circumstàncies, incloses taquilles.
 - Solucionar qualsevol incidència en l'atenció al públic, especialment relacionada amb conflictes amb visitants i sempre que no sigui necessària la intervenció del personal de seguretat.
 - Control de la liquidació de la caixa diària relativa a la venda d'entrades i d'altres operacions que es puguin generar.
 - Assumir les tasques de coordinació i representació en absència del coordinador tècnic nomenat per l'empresa.
 - Obrir i tancar les sales d'exposició, seguint les operatives previstes per la direcció del Castell, que inclouen l'encesa i apagament d'aparells expositius.
 - Substituir les tasques del tècnic de manteniment i muntatge en la seva absència
 - La persona supervisora haurà de poder-se comunicar perfectament, en qualsevol tipus de situació en, com a mínim, les següents llengües: català, castellà i anglès. Es valorarà molt positivament la competència en d'altres idiomes.
- Controlador/a de sala i d'espais
- Conèixer les característiques bàsiques del Castell, les seves activitats i les taxes i preus vigents.
 - Conèixer i informar als visitants del programa de les activitats que es poden realitzar, el funcionament i serveis, àrees d'interès, incidències, temps d'espera i possibles restriccions de pas
 - Vetllar pels espais patrimonials i expositius, els materials i les peces de les col·leccions i de les exposicions, i orientar als visitants del recorregut del Castell, regulant el flux segons les directrius establertes.
 - Atendre les consultes i recollir els suggeriments o queixes que els visitants puguin realitzar.
 - Informar i orientar als visitants del Castell.
 - Canalitzar, amb immediatesa, la informació de les possibles incidències que puguin sorgir, informant supervisor/a o seguretat, si s'escaigués.
 - Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i les activitats que els visitants venen a desenvolupar. Col·laborar en la regulació de flux de visitants i/o organitzacions de cues segons les indicacions establertes.

- Seguint les directrius de l'ICUB, els informadors faran la recollida de dades sobre visitants i enquestes de satisfacció utilitzant les eines que se'ls hi facilitin.
- Proveir de material (fulls de sala i altres elements informatius) a les sales d'exposicions i altres espais visitables del Castell
- Tot el personal destinat al servei d'informació, acollida i atenció al públic s'expressarà correctament en català, castellà i anglès, sens perjudici d'altres llengües.
- Informador/a, amb funció de venedor/a d'entrades
 - Vendre i/o facilitar les entrades i d'altres productes, si s'escau, amb el programari que determini el centre, seguint les instruccions del coordinador tècnic o els supervisors.
 - Canalitzar la recepció de grups i supervisar les reserves d'aquests.
 - Introduir informació de tipus estadístic mitjançant les aplicacions que l'ICUB determini, sempre i quan aquesta recollida es faci durant la venda.
 - Per la naturalesa comercial de la posició, el personal de venda d'entrades haurà de poder-se comunicar perfectament, en qualsevol tipus de situació en, com a mínim, les següents llengües: català, castellà i anglès. Es valorarà molt positivament la competència en d'altres idiomes.
 - Gestió del servei d'audioguies (lliurament, cobrament, recollida).

7.3 Condicions específiques del servei educatiu

El servei educatiu objecte d'aquesta adjudicació contempla dues funcions bàsiques: la conceptualització, disseny i producció del servei pedagògic i de les activitats, així com l'establiment de vincles amb centres i equipaments d'especial interès per al desenvolupament conjunt de projectes pedagògics; i la realització, execució i guiatge pròpiament d'aquestes activitats.

L'empresa adjudicatària, en col·laboració amb els responsables de l'ICUB, ha de conceptualitzar, dissenyar i produir les activitats (visites, tallers, projectes i d'altres empreses anàlegs) que formaran part del programa educatiu i dels materials didàctics vinculats, d'acord amb la programació anual d'activitats prevista.

El programa educatiu comprendrà, com a mínim, la implementació de les tipologies i formats d'activitats especificades a continuació:

- Visites guiades al recinte i centre d'interpretació: activitat adreçada al conjunt de visitant que comportarà un recorregut per tot el primer recinte del Castell.
- Tallers públic familiar o general: activitat adreçada al públic familiar i, especialment al públic infantil de cap de setmana o festiu.

- Itineraris autoguiats, i activitats de descoberta, del Castell i el seu entorn immediat.
- Visites guiades tematitzades, tipologia de visita comentada per a determinades ocasions especials (sota comanda, diades especials, visites nocturnes...) que consisteix en introduir el visitant a través d'elements dramàtics o teatrals.
- Vistes guiades per a escolars: activitat per a grup classe que haurà d'estar adaptada als diferents nivells escolars curriculars. Tindran una hora de durada i s'oferiran en dies laborables
- Taller pedagògic per a escolars: activitat destinada ha aprofundir en diferents aspectes històrics o culturals del Castell. També s'oferiran en dies festius.
- Visites i tallers pedagògics com a oferta conjunta
- Projectes d'aprenentatge i servei
- Marcs de col·laboració permanents amb escoles i centres, preferiblement de l'entorn immediat del monument
- Participació en accions promogudes per l'ICUB, com l'InMuseu o el programa Patrimonia'm, entre d'altres.
- Suport en la dimensió educadora de la resta d'actuacions de l'equipament, tant pel que fa a activitats culturals com el programa expositiu o de creació.

L'empresa adjudicatària durà a terme les activitats dissenyades i produïdes garantint, en qualsevol cas, una prestació d'alta qualitat pedagògica, i entesa aquesta com el conjunt d'activitats mediadores tant per al públic general com per als específics (escolars, Apropa, educació no-formal, casals, gent gran, entre d'altres). Igualment l'empresa adjudicatària complementarà aquesta programació, en els casos en què sigui necessari d'acord amb les indicacions de l'ICUB, amb propostes innovadores i amb un model didàctic basat en les darreres investigacions en el camp de l'educació i la museologia.

La programació de les activitats, els seus continguts, condicions i criteris de realització, així com els productes i materials didàctics i de suport que es generin, s'ajustaran als criteris i objectius i hauran de ser supervisats i validats per la pels responsables de l'ICUB.

L'empresa adjudicatària presentarà una memòria-projecte un mes després de la finalització del curs escolar, que inclogui les dades quantitatives (nombre d'activitats realitzades, tipologia, nombre de participants, etc.), les incidències, la valoració realitzada pels participants i els educadors, el pla de formació, així com una valoració qualitativa particularitzada que especifiqui els punts forts i punts febles i les propostes de millora. Aquest informe s'haurà de presentar, de forma anàloga, per als mesos d'estiu, i en relació a l'acollida de casals i d'altres grups de característiques similars.

El programa educatiu del Castell de Montjuïc s'anirà actualitzant de forma periòdica per tal d'adaptar-lo convenientment a l'avaluació efectuada, així com a les demandes de la societat civil, de la comunitat educativa i de l'administració municipal, que es considerin adients. Tota la documentació generada haurà de disposar d'imatge pròpia, maquetació professional i, si

s'escaigués, pla de comunicació i mitjans. Es publicarà, en format digital, un dossier o butlletí electrònic amb el resum de l'orientació i el programa del centre, així com se'n garantirà la difusió activa a través de xarxes socials.

L'ICUB es reserva el dret de proposar noves activitats educatives i nous materials didàctics sempre que ho consideri convenient, així com de modificar, reduir o ampliar l'oferta mediatritz del centre.

L'empresa adjudicatària no obtindrà l'exclusivitat de la preparació i monitoratge de la totalitat dels programes educatius del Castell. L'ICUB es reserva la possibilitat d'encarregar itineraris, visites, materials didàctics o qualsevol altra activitat a un/a autor/a o autors/es aliens a l'empresa adjudicatària si així ho creu més convenient.

Les empreses, en el moment de presentar les seves propostes, o l'empresa adjudicatària en el transcurs de la prestació dels seus serveis, poden proposar millores. Qualsevol iniciativa en aquest terreny haurà de ser aprovada pels responsables de l'ICUB sense que es pugui contemplar en cap cas iniciatives particulars sense notificació.

7.3.1 Sobre l'execució de les visites, tallers i activitats, així com del disseny del programa educatiu

El servei general de visites, d'adquisició a taquilles i sense cita prèvia, quedarà cobert per dues posicions amb categoria tallerista, que realitzarà funcions de guia-mediador/a, a raó de sis visites diàries de fins a 60 minuts cadascuna en caps de setmana i festius; la resta d'hores es dedicaran al disseny i execució (guiatge) de les diferents activitats del servei. Per tal de fer-ho possible, les reserves d'activitats hauran de tenir en compte els horaris i disponibilitat del personal del servei. El lloc de treball i les atribucions són:

- Tallerista, amb funcions de guia-mediador/a
 - Organitzar la recepció dels participants a les visites guiades del programa permanent, així com a les activitats i guiatges del servei educatiu.
 - Conduir els grups pels recintes i oferir una informació detallada, precisa i de context en els diferents idiomes de la visita.
 - Vetllar per la seguretat dels participants, així com també de les instal·lacions.
 - Conèixer a fons la història del Castell, tant des d'una perspectiva arquitectònica com historiogràfica. A més, haurà de ser un/a bon/a coneixedor/a de les diferents realitats socials i històriques de la ciutat de Barcelona i, especialment, del Castell i la muntanya de Montjuïc en el marc urbà i metropolità.
 - Atès el paper del Castell en el context del Parc de Montjuïc, i la seva col·laboració en el projecte "Centre d'Interpretació del Parc de Montjuïc", es preveu que el personal pugui executar part de les visites en l'entorn del Castell.

- Aportar un valor afegit a la visita, responnent preguntes i donant informacions de context més enllà del programa estricte.
- Establir contacte i donar resposta a les diferents contraparts interessades en el servei de mediació, així com, excepcionalment, realitzar part del servei, o de les trobades prèvies, en aquestes institucions; per tant, haurà de poder desplaçar-se fora del recinte quan concorrin aquestes necessitats.
- Participar del disseny de les activitats i programa, sota la direcció del/la responsable del servei educatiu.
- Per la naturalesa de la posició, el personal responsable de les visites guiades generals i, per extensió, de les concertades, haurà de poder-se comunicar perfectament, tant en registres formals com informals en, com a mínim, les següents llengües: català, castellà i anglès. Es valorarà molt positivament la competència en d'altres idiomes, així com la possibilitat de realitzar-les en llengua de signes catalana.

D'aquestes visites guiades de tipus general, sense cita prèvia i amb una durada d'una hora, la meitat hauran de ser en català i/o castellà i l'altra meitat en anglès. Així mateix, s'oferirà com a mínim una vista exclusivament en català, sense possibilitat de canvi d'idioma, en la franja horària més òptima per a la població local. Per l'espontaneïtat de la contractació del servei, a taquilles, no es preveu la realització de visites en altres llengües, excepte en aquells casos en què les circumstàncies ho puguin permetre. Tants els horaris com la distribució lingüística exacta hauran de ser definits per l'empresa adjudicatària en l'oferta, sens perjudici de poder-se revisar un cop iniciada l'activitat, amb l'objectiu d'ajustar el servei a les demandes. En qualsevol cas, un cop fixats, aquests horaris s'hauran de respectar. L'ICUB es reserva, igualment, el dret de modificar o suprimir, de forma temporal o no, aquest servei, atenent a criteris de racionalització del servei i eficiència del servei educatiu. En aquest cas, les hores previstes es destinarien a d'altres actuacions i activitats del servei educatiu.

Així mateix, l'ICUB es reserva el dret d'ampliar, atenent a les hores disponibles de servei i els fluxos de visitants en determinats moments de l'any, l'oferta de visites guiades de tipus general.

Pel que fa a les visites concertades, l'empresa haurà de disposar de servei en les tres llengües descrites al paràgraf anterior (català, castellà, anglès), a més de francès. Es valorarà la capacitat de poder oferir d'altres idiomes, especialment i atenent a raons de procedència dels visitants: rus, italià, alemany i xinès. També es valorarà molt positivament la possibilitat de realitzar-les en llengua de signes, especialment la catalana.

Els preus públics de les diferents actuacions i activitats estaran regulats per l'ICUB. L'empresa adjudicatària percebrà un fix corresponent a les 1.950h de servei per a les talleristes (més les hores assignades al/la responsable del servei educatiu, que també haurà d'executar visites i activitats),

corresponent a dues persones a mitja jornada (18,75 setmanals, amb substitució durant les vacances), que hauran de cobrir, com a mínim, 8h de servei diari en cap de setmana i festius per donar cobertura a les 6 visites guiades del programa general; la resta d'hores es destinaran a la cobertura de la resta de necessitats del servei, inclosa l'execució de visites i activitats, així com a tasques de gestió i disseny del programa, sota la coordinació de la persona responsable del servei educatiu.

Així mateix, s'estableix una bossa d'hores variables (1.950 anuals) que, més enllà de cobrir les necessitats addicionals del servei, com ara el desdoblament de grup o activitats concertades, es poden mobilitzar, en funció de l'evolució del servei de mediació i a petició de l'ICUB, per tal d'augmentar la jornada de les dues talleristes fins a esdevenir jornades completes. En el supòsit que s'esgotessin les hores variables, es podran generar de les hores de servei necessàries al preu ofertat per a la categoria de tallerista amb funcions de guia-mediador/a a càrrec del concepte "Gestió del servei de mediació" (amb una dotació màxima de 20.000€ anuals), si s'escaigués, així com qualsevol possible despesa en concepte de material, que haurà de ser prèviament aprovada per l'ICUB.

Qualsevol activitat o proposta susceptible de ser incorporada al servei educatiu haurà de ser presentada, per validació, als responsables de l'ICUB.

L'empresa adjudicatària realitzarà, com a mínim, una prova pilot de cada nova activitat, per tal d'adequar els seus continguts i desenvolupament, amb la participació de l'ICUB. Ambdues institucions podran valorar la proposta, plantejar canvis o alternatives i, finalment, hauran de validar la nova activitat.

Qualsevol activitat es podrà realitzar habitualment entre les 10 i les 19 hores de feiners o festius en horari d'estiu, o bé de 10 a 17 h. en horari d'hivern. Per indicació de l'ICUB o amb el seu acord previ, segons el programa d'actuació acordat, es podran allargar o realitzar més enllà de l'hora de tancament del recinte. Les activitats adreçades al públic escolar es realitzaran, de forma preferent, en dies feiners.

El personal de l'empresa anirà perfectament identificat com a treballador de la seva empresa, mentre realitzi les activitats programades al Castell. L'empresa aportarà una uniformitat indumentària que doni identitat pròpia al seu personal, que haurà de complir amb les obligacions ambientals tal com s'indica la base 3.31 i que haurà de ser aprovada per l'ICUB. Aquesta uniformitat s'aplicarà únicament al personal d'atenció al visitant i servei educatiu. Aquest últim podrà anar amb roba de carrer, amb algun element que l'identifiqui com a mediador/a i, en tot cas, haurà de ser diferenciada de la de la resta de personal d'atenció al públic.

Els educadors hauran de complimentar una fitxa d'avaluació en finalitzar cadascuna de les activitats, el model de la qual haurà de ser proposat per l'empresa adjudicatària i aprovat per

l'ICUB. Els educadors hauran de distribuir i recollir les fitxes d'avaluació d'usuaris a tots els participants i orientar-los en la seva complementació.

En totes les activitats el personal responsable del servei per part de l'empresa haurà de ser-hi present amb una antelació mínima de 15 minuts a l'inici de l'activitat, per tal de preparar l'espai, el material i l'equipament necessari i només marxarà una vegada s'hagi acomiadat a tots els usuaris i s'hagi deixat tot el material i equipament emmagatzemat als espais designats per l'ICUB.

L'empresa adjudicatària garantirà que totes les activitats estiguin conduïdes pel nombre d'educadors necessari per garantir la seguretat dels alumnes i els visitants, així com el correcte funcionament de l'activitat.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà d'aportar tot el material fungible necessari per a la realització de les activitats i n'assumirà el cost.

L'acollida de tots els grups haurà de ser, per defecte, en llengua catalana, excepte en aquells casos que l'activitat s'ofereixi de forma explícita i inequívoca en una altra llengua. Així mateix, totes les activitats i, per tant, les intervencions de les mediadores hauran de seguir els criteris de comunicació inclusiva i no-sexista de l'Ajuntament. Aquesta voluntat de promoure un llenguatge emancipador es farà extensiva a tota la comunicació de l'equipament, tant en la definició d'actuacions i programes com en la gestió de les diferents xarxes socials.

Atesa l'elevada pressió turística de l'equipament, es valorarà especialment l'esforç de fer participar el/la visitant internacional d'una experiència de visita profitosa i significativa des d'un punt de vista pedagògic. En aquest sentit, s'encoratja la recerca i praxi en oferir propostes des del servei educatiu a diferents tipologies de públics, entre les quals es troba l'anomenat "públic turista", així com aquells col·lectius i segments de població tradicionalment aliens als discursos museològics i patrimonials.

El personal adscrit al servei educatiu no podrà prestar servei en d'altres àrees d'atenció al públic, ni a la inversa. Únicament quan hi hagi puntes de demanda, que s'hauran d'evitar pel servei de reserves, es podrà, de forma excepcional i prèvia comunicació, reforçar el servei amb personal d'altres àrees.

7.3.2 Sobre el disseny, elaboració i producció dels materials i activitats educatives

Els materials didàctics són eines de suport a les activitats del Castell adreçades al públic escolar, entre d'altres específics (per capacitats o grups d'edat, per exemple) o al professorat, amb l'objectiu de complementar-les, orientar-ne l'explicació, proposar altres accions post visita i d'altres actuacions anàlogues.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar la proposta de materials didàctics que inclouran el disseny i els continguts, els quals hauran de ser validats per l'ICUB abans de passar a la seva realització i producció. Es valorarà molt especialment la capacitat d'incorporar, de forma raonable i justificada, les TIC, a més de la coherència pedagògica de les propostes.

La producció de qualsevol tipus de material didàctic, així com el disseny del programa, serà a càrrec de l'empresa adjudicatària, en coordinació amb l'ICUB i gestionat pel servei educatiu de l'equipament. El número d'unitats de cada tipus de material serà acordat per l'ICUB, d'acord amb els imports previstos per aquesta finalitat. En els crèdits de qualsevol material didàctic s'haurà de fer constar el copyright de l'Institut de Cultura de Barcelona.

Tots els materials educatius, les activitats, i altres productes o materials didàctics i de suport generades, dissenyades o adaptades per l'adjudicatari en virtut d'aquest contracte són propietat de l'ICUB i no es podran realitzar o utilitzar fora de l'àmbit d'actuació del centre.

L'ICUB serà titular en exclusiva de tots els drets de propietat intel·lectual, amb la salvaguarda dels drets morals dels autors, dels continguts i materials creats com a conseqüència d'aquest contracte, tant pel que fa a la seva reproducció, com a la seva difusió, transformació i comunicació pública, fins que entrin a domini públic i amb vigència universal, en llengua catalana, castellana, anglesa o en qualsevol altra que puntualment pugui ser utilitzada, amb independència del suport físic o digital.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del control d'existències, de l'emmagatzematge en els espais establerts i de la reposició i disponibilitat del material didàctic i/o dossiers pedagògics, així com de tot aquell material i equipament necessari per al desenvolupament de les activitats.

L'edició del material pedagògic anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, prèvia validació per part de la direcció de l'ICUB, respectant de forma escrupolosa la normativa de comunicació municipal i la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els elements de comunicació de 2015.

L'empresa adjudicatària i l'ICUB realitzaran reunions periòdiques de revisió, planificació, coordinació i actualització dels continguts dels materials educatius per proposar millores raonades segons els criteris establerts per ambdues parts, amb l'objectiu de garantir una proposta pedagògica innovadora, efectiva i de primer nivell.

7.4. Condicions específiques dels serveis generals

Per les característiques pròpies de l'espai i l'elevat flux de visitants que rep, és necessària la presència, durant tota la durada del servei, d'una persona responsable dels serveis generals de

l'equipament i les diferents sales d'exposicions. Així, es preveu una posició d'empleat/da de manteniment, amb funcions d'auxiliar de producció i consergeria

- Vetllar per que els espais del Castell utilitzats pels visitants estiguin en perfecte ordre
- Control i revisió de l'equip tècnic (audiovisuals, maquinari, il·luminació...) i la resta del material.
- Obertura de les diferents sales i espais del Castell i encesa dels seu elements tècnics, abans de que el centre obri el públic.
- Tancament de les diferents sales i espais del Castell i encesa dels seus elements tècnics, un cop el centre tanqui al públic.
- Encesa i apagada de la il·luminació dels diferents espais del Castell en horari quan sigui necessari.
- Detecció i comunicació als responsables de manteniment de l'ICUB de les necessitats de manteniment del conjunt monumental, comunicant-les a través del sistema informàtic que s'escaigui.
- Preparació tècnica de les sales i exposicions per a la celebració d'activitats.
- Detecció i, si s'escaigués i sota les directrius de coordinació tècnica, resolució de les incidències tècniques de les exposicions i sales educatives, i comunicació a la coordinació tècnica del Castell.
- Suport puntual a les tasques de supervisió.
- Muntatge tècnic d'equips (equips de so, equipament audiovisual etc) per a la celebració d'activitats.
- Rebuda de material, correu i missatgeria, i distribució interna de les comandes rebudes.
- Acompanyament i obertura de portes i espais a les visites tècniques de proveïdors, constructors, tècnics i similars, informant-ne en tot moment tant a la coordinació tècnica com a l'ICUB.
- Muntatge i desmuntatge de material auxiliar de les activitats del Castell, catenàries, cadires, mobiliari, així com establiment de zones de seguretat en situacions de risc meteorològic o d'altres causes que justifiquin l'aïllament de determinades àrees de l'espai.

8. CARACTERÍSTIQUES ESPECÍFIQUES DEL PROGRAMA D'ACTIVITATS I EXPOSICIONS TEMPORALS

Les empreses concursants hauran de presentar una proposta de programa anual d'activitats que inclogui el disseny general, el model de gestió i el procediment d'execució del mateix (exposicions temporals, activitats de divulgació i lleure, cicles de concerts, activitats per al públic familiar, activitats pel públic infantil...).

El programa haurà d'estar consensuat i sotmès a l'aprovació de l'ICUB. Així mateix, l'ICUB reserva la potestat de modificar, afegir, ajornar, avançar, prorrogar o cancel·lar qualsevol proposta d'activitat, activitat o exposició que consideri oportú, de forma discrecional.

La programació d'activitats i exposicions tindrà com a objectiu prioritari la captació de públic local, l'apropament del recinte a la ciutadania de Barcelona, l'àrea metropolitana i el país, i cercarà millorar el coneixement i el gaudi de les instal·lacions del Castell de Montjuïc. Més enllà de la seva dimensió patrimonial, el Castell de Montjuïc és un espai de memòria de primer nivell en el conjunt del país: per tant, la reflexió sobre el passat, i la dimensió memorial, haurà de ser un altre element central, amb l'objectiu de:

- Permetre a la ciutadania la confrontació amb el passat i la reinterpretació, en clau de futur i de construcció d'una societat democràtica, plural i diversa, d'esdeveniments històrics traumàtics.
- Introduir una dimensió transnacional en els debats, relats i construccions sobre la memòria i l'oblit, i el seu paper en les societats contemporànies.
- Apropar als públics internacionals les històries i realitats de la ciutat de Barcelona, de l'àrea metropolitana i del país, partint del marc del Castell i afavorint el diàleg intercultural.
- Revaloritzar esdeveniments i processos històrics, col·lectius, personalitats o relats al marge de la historiografia tradicional.
- Incorporar la dimensió de gènere.
- Elaborar una proposta coherent amb els drets culturals.
- Reduir les desigualtats, també en l'accés a la cultura.

Sens perjudici de la voluntat de potenciar la captació de públic local, la realitat internacional d'una majoria de visitants, i amb la finalitat de garantir aquest diàleg intercultural, totes les exposicions hauran de ser en, com a mínim, català, castellà i anglès. Excepcionalment, si les temàtiques o orientacions ho requerissin, es podrà afegir un altre idioma. Totes les exposicions, tal i com s'indica a la base 3.9, hauran de ser accessibles, seguint els preceptes dels *Criteris per eliminar les barreres de la comunicació i facilitar l'accés als continguts* (ICUB i IMPD, Ajuntament de Barcelona), i s'hauran de produir amb criteris d'eficiència mediambiental, tal com s'indica a la base 3.9, i social, mitjançant la subcontractació, si s'escaigués, d'empreses d'economia social.

Les empreses hauran de presentar una proposta sistemàtica de gestió i execució del programa, amb una aproximació a la distribució de recursos tècnics i econòmics necessaris. Totes les activitats hauran d'estar de comptar amb una pòlissa d'assegurança en cas d'inclemències meteorològiques, i atesa la inexistència d'espais coberts.

Pel que fa a la programació, es disposarà d'un pressupost únic per al conjunt de programes públics que, a grans trets, es poden dividir en les següents actuacions:

a) Activitat cultural (festivals, concerts, arts escèniques i similars)

- b) Exposicions i instal·lacions
- c) Creació contemporània

Les actuacions dels punts b) i c) es podran desenvolupar a les sales d'exposicions i la capella, aplicant criteris d'oportunitat en tot moment. La distribució del pressupost disponible a tal efecte entre les tres categories d'actuacions serà consensuada entre l'adjudicatària i l'ICUB, amb l'objectiu d'una gestió eficaç, i eficient, dels recursos públics, i dotar l'equipament d'una coherència programàtica que desenvolupi i potenciï les línies estratègiques actuals:

- a) Reducció de la pressió turística i consolidació de l'aposta per públics ciutadans i, molt especialment, dels barris de l'entorn immediatament;
- b) Reforç de la dimensió medidora de l'equipament
- c) Consolidació de l'aposta per les arts escèniques i la creació contemporània, a partir de la col·laboració amb les fàbriques de creació de la ciutat i programes com Creació i Museus, en primer terme, i del desenvolupament de propostes pròpies o assimilades, com els festivals Moujuïc o Píndoles.
- d) Aposta pels públics ciutadans i familiars en un sentit ampli, amb la col·laboració amb propostes com el festival Say it Loud, en un model híbrid entre actuacions de pagament i d'altres de gratuïtes, obertes a la ciutadania, amb l'objectiu d'arribar a nous públics amb propostes arrelades, treballades, responsables i de qualitat.
- e) Desenvolupament d'una línia d'actuacions familiars en consonància amb les característiques, i el pes, de l'equipament.
- f) Dinamització de la cota superior de la muntanya i, per extensió, del conjunt del Parc de Montjuïc, en col·laboració amb la resta d'agents i institucions que hi formen part.

S'estableix un import màxim de 250.000€ anuals corresponent a la programació.

9. CARACTERÍSTIQUES ESPECÍFIQUES DEL SERVEI DE CESSIÓ D'ESPAIS

L'empresa adjudicatària haurà de promoure, captar clients, gestionar les reserves i donar el suport tècnic necessari al servei de cessió temporal d'espais a tercers.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar el servei de càtering, en primer terme, amb l'operadora del restaurant-bar del Castell i facilitar, si s'escaigués, contactes amb empreses de càtering o d'infraestructura de restauració, si així ho sol·licités el client potencial. El servei de càtering haurà de donar compliment als criteris ambientals mínims que s'assenyalen a continuació:

- els articles de parament de paper, tovalles o tovallons, han de ser de paper 100% reciclat
- no està permès l'ús de safates, plats, gots, coberts i altres d'un sol ús
- s'oferirà aigua de subministrament urbà i servida en gerres.
- només s'oferirà embotellada l'aigua amb gas o de mineralització especial i en envàs de vidre

- el cafè que es serveixi serà d'agricultura ecològica i comerç just com a mínim una beguda i un dels aliments servits hauran de ser d'agricultura ecològica.

Es tindrà en consideració, en termes de valoració, la proposta organitzativa, el sistema de captació de clients i la possibilitat d'oferir una gestió integral de l'organització, incloent producció, càterin, mobiliari, carpes, programa d'acompanyament o qualsevol altra actuació que pugui ser necessària per a la concreció de la tasca encomanada.

L'ICUB establirà un taxa que reguli els preus de lloguer dels espais, d'aplicació també per a totes les gravacions i activitats anàlegs de naturalesa comercial.

L'empresa adjudicatària haurà de seguir en tot els casos, les normes establertes pel protocol de condicions de lloguer aprovat per l'ICUB. En qualsevol cas, però, els usos dels espais hauran de ser compatibles amb el respecte i protecció del bé cultural i seran respectuosos amb els valors simbòlics del Castell de Montjuïc.

El procediment i la gestió amb els potencials clients usuaris dels espais seran a càrrec de l'empresa adjudicatària, reservant-se l'ICUB la signatura de l'acord de cessió. L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'ICUB qualsevol proposta de cessió, es concreti o no, per tal de poder-les valorar amb l'antelació suficient i garantir una comercialització eficient i responsable.

Els espais susceptibles de ser cedits són els següents:

Sala gran Pati d'Armes	Sales Residència d'oficials
Sala petita	Sales antic Museu Militar
Pati d'Armes	Cos de Guàrdia
Terrassa Pati d'Armes	Fossat de Santa Eulàlia
Zona jardí Timbaler	Zona Baluards Sant Carles i Santa Amàlia
Aules-taller	

10. CATEGORIES, QUALIFICACIONS I SUBROGACIÓ DEL PERSONAL

L'adjudicatari ha de garantir que les persones que destini al servei tinguin la formació i categoria professional adequada, detallades als articles 4 i 8 d'aquest plec i a l'annex 1, prenent com a referència el conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya.

10.1.- Qualificació general del personal destinat al servei

Les persones designades pel licitador per portar a terme el servei objecte d'aquesta convocatòria hauran de complir les condicions següents:

- La qualificació o estudis del personal serà la corresponent a Formació Professional de 1r grau, batxillerat o similar, excepte en el cas de la coordinació de projectes pedagògics i de lleure, que haurà de disposar de llicenciatura o equivalent, preferiblement en l'àmbit de la història, la gestió cultural, la història de l'art, la museologia o la pedagogia. L'adjudicatari haurà de procurar que les persones que disposin d'experiència i/o formació en comunicació, informació, història, art, turisme, atenció al públic i d'altres àmbits anàlegs.
- Pel que fa al perfil lingüístic bàsic, aquest haurà d'incloure català, castellà i anglès. Les persones nascudes fora del domini lingüístic català o castellà hauran d'acreditar una competència mínima de B2, segons el MECR, excepte en aquells casos en què hagin estat escolaritzades a territoris del domini lingüístic català i en ambdues llengües. Pel que fa a l'anglès, s'exigirà una certificació mínima de B2 o equivalent. Aquests requisits lingüístics podran ser substituïts per dos anys de residència acreditada en un territori en què la llengua objecte sigui l'oficial o predominant de la comunitat.
- Sens perjudici del perfil lingüístic detallat anteriorment, s'afavorirà la incorporació de personal competent en d'altres llengües, per la pròpia estructura del conjunt de visitants, incloses les diferents llengües de signes.
- És necessari que tot el personal destinat a les prestacions d'aquest servei tingui coneixements bàsics d'informàtica a nivell d'usuari (ofimàtica i internet).
- Es vetllarà perquè el personal de nova incorporació disposi d'experiència en atenció al client o, específicament, de controlador/a de sala i/o altres posicions pròpies d'equipaments amb les característiques de l'objecte de licitació. En cas contrari, l'empresa estarà obligada a garantir-ne la formació adequada abans de la incorporació.
- Garantir que les persones encarregades de la venda d'entrades i la reserva d'activitats tingui coneixements del programa Euromus, amb experiència demostrable.
- En el cas del/la coordinador/a de projectes pedagògics, haurà de disposar d'experiència demostrable en tasques i atribucions similars, ja sigui en l'àmbit de la coordinació tècnica o de la gestió, i execució, de serveis educatius.
- En el cas dels/les talleristes, realitzant tasques de guiatge, disseny i execució del programa educatiu, a més de la formació o experiència específica requerida per conveni, el perfil lingüístic serà el mateix que el general, amb l'única excepció que les titulacions requerides seran C1 per idioma o, alternativament, residència acreditada de cinc anys. A més, es vetllarà perquè disposin de coneixements, ja sigui per via acadèmica o professional, de pedagogia, educació en el lleure i/o estudis teatrals i escènics, sens perjudici de formació específica en l'àmbit de les arts.
- Es valorarà que l'equip incorpori, com a mínim i durant la totalitat del període de prestació del servei, una persona amb coneixements de llengua de signes catalana, amb uns coneixements de B1 o superior segons els certificats validats per la Federació de Persones Sordes de Catalunya (FESOCA) o, en el seu defecte, una titulació oficial d'intèrpret. Alternativament, aquest perfil el pot ocupar una de les talleristes a mitja jornada.

ANNEX 1: CÀLCUL DE LES HORES I PREUS MÀXIMS DE SERVEI

- a) El temps de servei és variable, ja que depèn de la posició. Les hores d'obertura, no obstant, són:

Hivern: 118 dies – 8 hores / Total: 944

Estiu: 245 dies – 10 hores / Total: 2450

Total anual: 3394 hores

- b) Lloc de treball i temps de servei, calculat per un any tipus (2023):

Gestió i coordinació	H. anuals	Preu/h	Tipologia
1 Coordinador/a de projectes pedagògics i de lleure (coordinador/a tècnic)	1950	21,5	Horari flexible, dl-dg
1 Coordinador/a de projectes pedagògics i de lleure (coordinador/a tècnic)	1695	21,5	Horari fix, dl-dv

Administració	Posicions	H. anuals	Preu/h	Tipologia
1 Oficial administratiu/va		1806	16,4	Horari fix, dl-dv
1 Informador/a, amb funció de venda d'entrades i reserva grups (a oficines)		1806	16,4	Horari fix, dl-dv
Informadors/es, amb funció de venda d'entrades i reserva grups (a taquilles)	Hivern: 1 Estiu: 2	Hivern: 1003 Estiu: 5145 Bossa: 300	16,4	Horari fix, dl-dg, festius, de 9:30 a tancament

Educadors/es	N. Posicions	H. anuals	Preu/h	Tipologia
Tallerista, amb funcions de guia-mediador/a	2	1.950 Bossa: 1.950	20,2	DI-dg, festius (visites obligatòries ds-dg i festius). Dues persones a mitja jornada, amb substitucions per vacances.

Atenció al públic	N. Posicions	H. anuals	Preu/h	Tipologia
Controlador/a de sales	Hivern: 6 Estiu: 6	Hivern: 5664 Estiu: 14700 Bossa: 600	14	DI-dg, festius
Coordinador/a d'activitats, amb funcions de supervisor/a	1	Hivern: 1062 Estiu: 2695 Bossa: 200	18,5	DI-dg, festius, 9:30 fins a 30min després de tancament

Serveis generals	H. setmanals	H. anuals	Preu/h	Tipologia
Empleat/a de manteniment, amb funcions d'auxiliar de producció i conserge	1	Hivern: 1062 Estiu: 2695 Bossa: 200	14	DI-dg, festius, 9:30 fins a 30min després de tancament

Hores variables

Venedor/a d'entrades: 300 hores

Coordinador/a d'activitats, amb funcions de supervisor/a: 200 hores

Controladors/es de sala: 600 hores

Empleat/a de manteniment, amb funcions d'auxiliar de producció i conserge: 200 hores

Tallerista, amb funcions de guia-mediador/a: 1.950 hores

(*) Les hores variables s'apliquen a l'atenció i acollida de visitants i actes fora d'horari habitual, així com actuacions i modificacions de programa amb criteris d'excepcionalitat. La seva execució va vinculada a les necessitats del servei, constituint, en qualsevol cas, un import màxim.

Justificació preu/hora

El preu/hora s'ha establert a partir del salari brut/hora per cada categoria laboral, segons el conveni de referència, amb un increment del 10% corresponent a la millora assolida al darrer



contracte, afegint-hi els següents conceptes: a) costos Seguretat Social (+30%); b) costos indirectes (+5%); c) marge de licitació (15%). El preu obtingut s'ha arrodonit al decimal posterior.

ANNEX 2: INCENTIUS

L'ICUB ha establert un programa d'incentius per a l'adjudicatari en relació al desenvolupament de les línies estratègiques de l'equipament per al període 2023-2025, amb els corresponents incentius per a millores, vinculats als públics locals (Barcelona + comarques de la província de Barcelona, per donar cobertura a l'àmbit metropolità).

Pel que fa a la promoció i foment del públic de proximitat:

A partir de 100.000 visitants de la categoria descrita al paràgraf anterior, es procedirà al pagament de 10 cèntims per visitant local, fins a un màxim de 15.000€. Per al darrer any de contracte, es restarà la part proporcional fins a l'any natural a la xifra de 100.000 visitants.

Per al servei educatiu:

S'estableixen els següents incentius, que es calcularan al mes de setembre de l'any en curs en relació al curs escolar anterior (per al 2023, doncs, s'inclourà tot el curs 2022/23, encara que hagi començat abans de la vigència del contracte):

A partir de 125 grups escolars: 5.000€

A partir de 200 grups escolars: 7.500€

A partir de 250 grups escolars: 10.000€

Grups Apropa Cultura:

A partir de 50 grups: 2.500€

A partir de 100 grups: 5.000€

Casals d'estiu:

A partir de 30 grups: 2.500€

A partir de 60 grups: 5.000€

Per a l'establiment o manteniment de projectes pedagògics amb centres d'ensenyament de l'entorn immediat de la muntanya (barris de la Marina, Font de la Guatlla, Poble Sec): 100€ per vinye, fins a un màxim de 1.000€. Tots els projectes s'hauran de realitzar durant l'any acadèmic i hauran d'haver-se executat.

Les franges no són sumatòries en cap cas; per a cada categoria, es percebrà únicament l'import corresponent a la franja assolida.

Visites guiades generals:

Per a una ocupació mitjana igual o superior a 8 persones (es calcularà dividint el total de participants del programa general sobre el nombre de visites programades; el darrer any de contracte, es prendrà com a referència tot l'any efectivament executat): 4.000€

Pel que fa al servei d'audioguies, es preveuen els següents incentius:

Per un nombre de contractacions igual o superior a 20.000 (Per al darrer any de contracte, es restarà la part proporcional fins a l'any natural a la xifra de 20.000 contractacions): 5.000€

Per un nombre de contractacions igual o superior a 40.000 (Per al darrer any de contracte, es restarà la part proporcional fins a l'any natural a la xifra de 40.000 contractacions): 10.000€

ANNEX 3: INVENTARI, a 1 de maig de 2022 (descripció / unitats)**MATERIAL INFORMÀTIC**

Ordinador de sobretaula compacte Lenovo Think Center + teclat +ratolí	4
Portàtil Lenovo Think Pad + teclat + ratolí + pantalla	1
Ordinador Dell Nemix + teclat + ratolí + pantalla	1
Ordinador Hp Compaq pro 4300 + teclat+ pantala +ratolí	3
Ordinador Dell optilpex 3050 + teclat +pantalla +ratolí	
impressores d'entrades	1
impressores de tickets tèrmics	1
Impressora multifunció Hp Laserject colour managed flow	1
Impressora Ricoh Aficio	1
Impressora Hp Laserjet pro 200	1
Impressora Hp Laserjet 5500	1

AUDIOGUIES

Audioguia Orpheo MIKRO LX	50
Corretges per penjar audioguies	50
Racks de càrrega d'audioguies + cablejat	2

ACCESORIS TÈCNICS

8 prestatgeries magatzem tècnic	8
Maleta d'eines	1
2 Gavetes pels cables o material audiovisual	2
Mesurador làser (50mts)	1
Punter làser per ponències MM	1
Taula Da-Lite+ safata (suport projector)	1
Carretó pneumàtic	1
Traspalé	1

MATERIAL EXPOSICIONS

Totems circulars (60-40cm diàmetre) diferents alçades	X
Tamborets	3
Cortines	4
Prestatgeries metàl·liques	X
Pufs	5
Estructures metàl·liques (12 estructures de 120x250cm + 2 estructures de 90x250cm)	14
Lona backlite impresa 290x250cm. amb sobreimpresió confeccionada amb costura perimetral i ullets cada 30cm	2
Tela tipus verdú ignífug de cotó 100% 300 gr/m2.	X
Puffs grocs rodons de polipell de 65x35cm	5

Led fixe amb filtre color groc	X
Parets separadores en DM 2m alçada	3
Caixons d'ocultació dels radiadors en DM ignífug perforat.	6
Estructures metàl·liques inclinades per imatges i retroil·luminació	14
Metacrilat transparent per cobrir marcs de monitor 65"	1
Panell imprès en dibond 3mm separat de la paret mitjançant separador de fusta i il·luminació	1
Tarima circular per a projecció DM esmaltat. 1,5m diàmetre. Il·luminació Led incorporada a la base.	1
Postalers amb instal·lació LED 4000k	3
Pantalles de projecció suspeses 200X150 cms. Amb marc d'alumini pintat a mides 80x20 mm. Anclatge de la tela al marc amb varilles i elàstics.	4
bastidor de fusta 5x2,5m (coberta part fons sala 20)	1
Panell imprès en dibond i perforat per a inclusió de mini bombetes LED. 150x90cm	1
Tunel d'accés a la sala compost de pòrtics metàl·lics amb inclusió de bombetes LED	1
Bastidors metàl·lics amb incorporació de bombetes LED. 114x200cm	13
Marcs de fusta per a tablets	2
Bancs de fusta	4

MATERIAL ESCÈNIC

Tarima 6x4x1+ escala + potes + ferratges	12 unitats 1x2m
cadires exteriors	87
carretó de transport de cadires	1

MATERIAL ACTIVITATS ESCOLARS

guarda-roba (burres)	2
Penjadors	100
Paraigüers	4
Carro multiusos metàl·lic (per motxilles nens)	3

SENYALÈTICA

Expositor metacrilat A3 amb peu metàl·lic	3
Expositor metacrilat A4 amb pinça	3
Tanques plàstic	5
Portanoms metacrilat transparent	5
Catenàries cinta 4m	40
Expositor document Exposicions	4

MATERIAL TÈCNIC EXPOSICIONS

higròmetres	2
deshumificadors	4
luxòmetre	1
Màquina enfudadora de paraigües	1
Marcador per inventariar	1

MATERIAL TÈCNIC

Endoll múltiple de 4 (color blanc)	2
Endoll múltiple de 2 (color blanc)	1
Endoll múltiple de 2 (color negre)	1
Allargador elèctric de 25 m (3000W)	4
Allargador elèctric de 15 m (3500W)	2
Allargador elèctric per 30 m (3600W)	2
Cable amb Connector C13 (CPU)	9
Regleta de 6 endolls	1
Amplificador AMIS	1
Amplificador BOSCH Plena Mixer Amplifier	3
Cable Cànon XLR mascle femella	5
Cable Cànon XLR mascle femella	9
Cable Cànon XLR femella-femella	1
Cable jack	1
Cable Jack a Canon mascle	1
Cable mini Jack a Jack femella	1
Cable mini-jack a mini-jack	1
Cable RCA a mini Jack	1
Peu micro	1
Peu micro de sobretaula	1
DI Behringer Ultra G	1
1 Set Micro de diadema SHURE PG que contenen: E32	2
Micro PGA31	2
Transmisor BLX1	2
Receptor BLX4	2
Projector CHRISTIE LX605	3
Cable VGA	8
Cable ethernet	1
USB A/B (cable per impressora/scanner/càmera)	2
Micro Shure58	1
Suports per altaveus JBL	4
Suports per altaveus fender	2
Altaveus autoamplificats JBL model EON 615	4
Passacables 2m	6



Focus 500W	5
Focus 150W	1
Controlador Easy 16 DMX (Dimmer)	1
Dimmer 1 canal Botex UP-1	2
Projector Panasonic PT-RZ2370E	1
Taula Yamaha MG12	1
Rack de premsa 12 canals (SPLITTER)	1
Micro SM58 inalàmbric + suport micro + funda	1
Cable RCA a MiniJack	1
Cable VGA	1
Cable MiniJacj a MiniJack	1
Cable Ethernet	1
Adaptador 12V	1
Comandament distàcia projector CHRISTIE	1
Connector VE01HA	1
Micro SM58 inalàmbric + suport micro + funda	1
Cable RCA a MiniJack	1
Cable VGA	1
Cable MiniJacj a MiniJack	1
Cable Ethernet	1
Adaptador 12V	1
Connector VE01HA	1
Micro SM58 inalàmbric + suport micro + funda	1
Cable RCA a MiniJack	1
Cable VGA	1
Cable Canon	1
Receptor	1
Micro SM58 inalàmbric + suport micro + funda	1
Cable RCA a MiniJack	1
Cable VGA	1
Adaptador 12V	1
Cable RCA a MiniJack	1
Cable Canon	1
Receptor	1
Connector VE01HA	1
Micro SM58 inalàmbric + suport micro + funda	1
Cable VGA	1
Comandament distàcia projector CHRISTIE	1
Cable Ethernet	1
Adaptador 12V	1
Connector VE01HA	1
Micro SM58 inalàmbric + suport micro + funda	1



Cable RCA	1
Cable VGA	1
Cable Ethernet	1
Connector VE01HA	1
Diafragma de iris (Junior)	2
Focus-Parled RGBW 77W	8
Trípode-Avenger Como 35 acer	2
Manfrotto-Espàrrago 29mm con macho M10	2
Cable control DMX de 1,5 metres	8
Suport focus a terra 70126-Floorstand	4
Cable control DMX de 25 metres	2

ANNEX IV : TAULA DE COSTOS DEL CONTRACTE
LABORALS

	hores	preu/h	cost anual	cost contracte
GESTIÓ I COORDINACIÓ				-
Coordinador/a de projectes pedagògics i de lleure	1950	21,50	41.925,00	83.850,00
SERVEI EDUCATIU				
Coordinador/a de projectes pedagògics i de lleure	1695	21,50	36.442,50	72.885,00
Tallerista, amb funcions de mediador (2)	1950	20,20	39.390,00	78.780,00
Bossa d'hores	1950	20,20	39.390,00	78.780,00
ADMINISTRACIÓ				
Oficial administratiu/va	1806	16,40	29.618,40	59.236,80
Informador/a (oficines)	1806	16,40	29.618,40	59.236,80
ATENCIÓ AL PÚBLIC				
Informador/a (1-hivern)	1003	16,40	16.449,20	32.898,40
Informador/a (2-estiu)	5145	16,40	84.378,00	168.756,00
Bossa d'hores	300	16,40	4.920,00	9.840,00
Coordinador/a d'activitats, amb funcions de supervisor/a (hivern)	1062	18,50	19.647,00	39.294,00
Coordinador/a d'activitats, amb funcions de supervisor/a (estiu)	2695	18,50	49.857,50	99.715,00
Bossa d'hores	200	18,50	3.700,00	7.400,00
Controlador/a de sales (hivern)	5664	14,00	79.296,00	158.592,00
Controlador/a de sales (estiu)	14700	14,00	205.800,00	411.600,00
Bossa d'hores	600	14,00	8.400,00	16.800,00
MANTENIMENT				
Empleat/da de manteniment (estiu)	2695	14,00	37.730,00	75.460,00
Empleat/da de manteniment (hivern)	1062	14,00	14.868,00	29.736,00
Bossa d'hores	200	14,00	2.800,00	5.600,00
TOTAL			744.230,00	1.488.460,00

COSTOS TOTALS

Concepte	Suma de preus màxims (€)	Preu unitari	Oferta licitador (IVA exclòs)	IVA (21%)	Preu unitari licitador	Oferta licitador (IVA inclòs)
GESTIÓ I COORDINACIÓ	83.850					
Coordinador/a de projectes pedagògics i de lleure	83.850	21,50				
SERVEI EDUCATIU	216.796,80					
Coordinador/a de projectes pedagògics i de lleure	72.885	21,50				



Tallerista	157.560	20,20				
ADMINISTRACIÓ	118.473,60					
Oficial Administratiu	59236,8	16,40				
Informador/a (oficines)	59236,8	16,40				
ATENCIÓ AL PÚBLIC	944.895,40					
Informador/a (taquilles)	211.494,40	16,40				
Controlador/a de sales	586.992	14,00				
Coordinador/a d'activitats (Supervisor/a)	146.409	18,50				
MANTENIMENT	110.796					
Empleat/da de manteniment	110.796	14,00				
TOTAL PERSONAL	1.488.460,00					
GESTIÓ SERVEI MEDIACIÓ	40.000	Quantitat exclosa de baixa				
PROGRAMA D'ACTIVITATS I EXPOSICIONS	500.000	Quantitat exclosa de baixa				
PREVISIÓ INCENTIVS (màxim possible)	100.000	Quantitat exclosa de baixa				
Promoció públic de proximitat	30.000	Quantitat exclosa de baixa				
Servei educatiu	50.000	Quantitat exclosa de baixa				
Audioguies	20.000	Quantitat exclosa de baixa				
TOTAL	2.128.460,00					