



PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE PER AL CONTRACTE PER LA GESTIÓ INTEGRAL I MANTENIMENT DE L'ESPAI MOJA I EL DESENVOLUPAMENT DELS CONTINGUTS I PRODUCCIÓ D'UNA NOVA EXPERIÈNCIA DE REALITAT VIRTUAL I UN NOU VÍDEO IMMERSIU.

1. ANTECEDENTS

L'Agència Catalana del Patrimoni Cultural (ACPC) és una entitat de dret públic, amb personalitat jurídica pròpia, creada per la Llei 7/2011, de 27 de juliol, de mesures fiscals i financeres que té per missió gestionar el patrimoni cultural de la Generalitat de Catalunya.

Segons l'article 3 dels Estatuts de l'ACPC, les funcions principals de l'agència són fomentar l'ús del patrimoni cultural i dels equipaments, prestant especial atenció a l'educació, el turisme cultural, i la creació de vincles amb la comunitat; dinamitzar el patrimoni cultural mitjançant la cooperació entre agents públics i privats; facilitar la participació de la ciutadania en la gestió i la promoció del patrimoni cultural; i la transferència de coneixement en tots els àmbits del patrimoni cultural. Com diu al punt 5 de l'article 3, *"Als efectes d'aquests Estatuts, el patrimoni cultural inclou el patrimoni material i immaterial, i el moble i immoble, tant en la seva dimensió arqueològica, com històrica, artística, científica i tècnica, bibliogràfica, documental i etnològica"*.

En el marc del Pla de Govern de la XIV legislatura, i amb el reconeixement per part del Govern de la Generalitat que la cultura és un dret constitutiu de l'Estat del benestar, conjuntament amb la salut, l'educació i les polítiques socials, el Departament de Cultura ha elaborat el Pla departamental 2022. A partir dels Objectius Departamentals i Estratègics del Departament de Cultura, l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural impulsa el projecte *Els Ulls de la Història*, el qual vol donar a conèixer la història del Catalunya, a partir dels indrets i els monuments on va succeir. Un projecte on l'accessibilitat al patrimoni cultural es situa al centre, i que té com a objectiu principal apropar la riquesa i diversitat dels equipaments patrimonials a tota la ciutadania per al seu coneixement i gaudi.

En aquest context, neix, el 2024, l'Espai Moja com a espai de presentació i de promoció del patrimoni cultural i de la història de Catalunya (Annex 1).

1.1. L'ESPAI MOJA

L'Espai Moja té la voluntat de transformar la manera com es presenta i es viu el patrimoni cultural del país. Amb l'objectiu de fer accessible, atractiu i emocionalment connectat el patrimoni cultural català a tota la ciutadania, tant local com internacional. La seva proposta museogràfica es fonamenta en una combinació equilibrada entre rigor històric, innovació tecnològica i una mirada humanista, que posa al centre les persones i les seves històries.

Aquest equipament aposta per una experiència immersiva i multisensorial, on el visitant no només observa, sinó que participa activament en la construcció de la seva pròpia guia per descobrir el patrimoni català d'arreu del territori. Mitjançant l'ús de tecnologies com la realitat virtual, els audiovisuals immersius, els interactius i els recursos tàctils i sonors, l'Espai Moja ofereix una nova manera de viure el patrimoni: més propera, més emocional i més significativa.

Un dels trets distintius del projecte és la seva filosofia narrativa, que combina la visió global de la història de Catalunya amb la microhistòria, és a dir, amb aquells relats petits, sovint anònims, que configuren la identitat col·lectiva. Aquesta mirada transversal permet entendre el patrimoni no només com un conjunt d'objectes o monuments, sinó com una xarxa viva de significats, pràctiques i memòries compartides.

Els valors que articulen l'Espai Moja són clars i definitoris:

- Accessibilitat i inclusió, amb continguts pensats per a tots els públics, utilitzant un llenguatge clar i proper, i aplicant criteris d'accessibilitat universal.
- Sostenibilitat, tant en la concepció dels continguts com en la producció dels materials, alineant-se amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides.



- Innovació i contemporaneïtat, amb una aposta decidida per les tecnologies immersives com a eina per renovar la manera d'explicar i viure el patrimoni.

El relat expositiu de l'Espai Moja es concep com un viatge immersiu pel patrimoni cultural de Catalunya, on el visitant és convidat a explorar la riquesa i la diversitat del llegat material i immaterial del país. Aquest recorregut està guiat per una brúixola simbòlica, que no és altra cosa que la tecnologia RFID integrada en el dispositiu que rep cada visitant. Aquesta brúixola digital actua com a clau d'accés personalitzada, activant els diferents punts interactius de l'exposició i permetent una experiència adaptada a l'idioma, els interessos i el ritme de cada persona. A mesura que el visitant avança, la brúixola obre portes narratives, connecta espais temàtics i revela continguts que donen vida a les microhistòries i als grans relats del patrimoni català. D'aquesta manera, la tecnologia no només facilita la interacció, sinó que esdevé part essencial del relat, convertint el visitant en protagonista actiu d'un viatge emocional, intel·ligent i profundament connectat amb la memòria col·lectiva.

Per seguir oferint aquest servei a la ciutadania, és necessari contractar els serveis d'una empresa experimentada que pugui abordar el disseny i producció de noves experiències immersives, la gestió integral de l'espai i el manteniment d'aquest.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la gestió integral de l'Espai Moja, situat a la planta baixa del Palau Moja de Barcelona, i el seu manteniment. També l'actualització de continguts amb la producció d'una nova experiència de realitat virtual per l'espai "Càpsules del temps" i un nou vídeo immersiu per l'espai "El mirall dels mil reflexes".

L'objecte d'aquest contracte comprèn les següents tasques i serveis, totes elles necessàries per a la correcta execució del contracte:

1. Coordinació general del servei, sota la direcció de l'ACPC.
2. Gestió integral de l'espai expositiu des de l'1 de gener del 2026 fins al 31 de desembre del 2028.
3. El manteniment preventiu i correctiu de l'Espai Moja des de l'1 de gener del 2026 fins al 31 de desembre del 2028.
4. Desenvolupament de nous continguts per a la nova experiència de realitat virtual i el nou vídeo immersiu.
5. Producció i instal·lació de la nova experiència de realitat virtual.
6. Producció i instal·lació del nou vídeo immersiu.
7. Actualització de tots els elements que ho necessitin per la correcta experiència d'usuari

Degut a la insuficiència de medis propis de l'ACPC, el treball es realitzarà sota el model de claus en mà, la qual cosa significa que l'empresa contractista és responsable del procés de realització d'aquest projecte d'execució en la seva totalitat, a fi de garantir la coherència de relats i continguts i la posada a punt de totes les instal·lacions necessàries en coordinació amb les empreses necessàries per al perfecte funcionament i l'obertura al públic.

La codificació de la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV) és: 92500000-6 (serveis de biblioteques, arxius, museus i altres serveis culturals; 79956000-1 Serveis d'organització de fires i exposicions.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL CONTRACTE

3.1. LA DIRECCIÓ I COORDINACIÓ GENERAL DEL SERVEI

L'empresa contractista ha de tenir la capacitat tècnica de fer un seguiment global del projecte, en tots els diferents àmbits i poder aplicar el calendari pactat amb el l'Àrea d'Estratègia i Innovació, responsable del projecte, de forma efectiva. Ha de poder transmetre en qualsevol moment en quin estat s'està desenvolupant el projecte.



Per garantir l'òptima execució, l'empresa haurà de:

- Elaborar un calendari i planificació del servei en cadascun dels seus àmbits.
- Establir un sistema de control i avaluació de la qualitat del servei (seguiment i grau d'acompliment) que serà validat per l'Àrea d'Estratègia i Innovació de l'ACPC.
- Assegurar els recursos humans, equips, eines i mitjans auxiliars necessaris per a la correcta execució de tots els treballs.

L'equip de treball de l'empresa contractista estarà format per un equip pluridisciplinar assignat al present contracte que doni cobertura als diferents àmbits que integren les diverses prestacions objecte de la present licitació. En particular, l'equip de treball haurà de comptar amb:

- Director/a executiu del projecte. Experiència demostrada d'almenys 5 anys en treballs anàlegs en projectes expositius i de gestió cultural. Serà responsable, entre altres tasques, de la coordinació de tots els serveis que componen aquest contracte, la interlocució amb l'ACPC, l'atenció d'incidències i l'elaboració d'informes.
- Comissari/a dels continguts: Llicenciat/graduat en estudis de la branca humanística, i experiència en el comissariat d'almenys 5 exposicions.
- Documentalista: Llicenciat/graduat en estudis de la branca humanística /comunicació audiovisual/ documentació. Experiència demostrada d'almenys 5 projectes de característiques similars.
- Direcció creativa: Llicenciat/graduat en algun dels següent estudis: periodisme/ comunicació audiovisual/ disseny. Experiència demostrada d'almenys 5 projectes de característiques similars.
- Director/a tecnològic: Llicenciat/graduat en disseny digital i tecnologies multimèdies. Experiència demostrada d'almenys 5 projectes de característiques similars.

3.2. DESENVOLUPAMENT DE CONTINGUTS

L'empresa contractista ha de tenir la capacitat de fer un seguiment precís del projecte, de dotar de rigor històric els continguts proposats i de proveir l'adaptació d'aquests continguts als diferents públics al qual s'adreça per tal que el missatge arribi a tot l'espectre de la ciutadania. També haurà de garantir el coneixement de les tecnologies necessàries per al desenvolupament del projecte, especialment les relacionades amb la immersivitat i la interactivitat.

3.2.1. Enfocament narratiu i conceptual

Els continguts hauran de seguir la filosofia d'intervenció definida per l'Espai Moja (punt 1.1.), basada en una mirada innovadora i contemporània del patrimoni cultural català. El relat ha de ser emocional, immersiu i accessible, i ha de posar en valor tant el patrimoni material com l'immaterial.

3.2.2. Recerca i validació de continguts

L'empresa contractista haurà d'encarregar-se de realitzar la recerca documental, consultant totes les fonts necessàries els diferents elements integrants del patrimoni cultural que siguin inclosos en el discurs. Tota la informació serà contrastada i validada amb l'Àrea d'Estratègia i Innovació de l'ACPC.

3.2.3. Revisió lingüística i idiomes

L'empresa contractista haurà d'encarregar-se de la correcció ortotipogràfica de tots els continguts que ho necessitin.

L'experiència de realitat virtual haurà d'estar disponibles en català, castellà, anglès i francès.

Pel que fa al vídeo immersiu, aquest haurà d'incloure àudio i/o subtítols en les mateixes llengües, així com interpretació en llengua de signes catalana (LSC), si escau.

3.3. GUIÓ I PRODUCCIÓ DE LES NOVES EXPERIÈNCIES IMMERSIVES

L'empresa contractista haurà de desenvolupar dues noves propostes immersives:



- Una nova experiència de realitat virtual (Càpsules del temps), que amplii el relat ja existent a l'Espai Moja, mantenint la coherència conceptual i narrativa amb la resta de l'exposició.
- Un nou vídeo immersiu (Sala dels Mil Reflexes), que reforci l'impacte emocional i simbòlic del recorregut.

3.3.1. Experiència de realitat virtual

Aquesta peça, amb una durada entre 5 i 10 minuts haurà de proposar un entorn virtual immersiu on el visitant pugui viure en primera persona diferents escenes relacionades amb el patrimoni català. En l'actualitat hi ha disponible un viatge en el temps a 4 moments, en el que connectem amb el passat de 4 personatges històrics, i sentim les seves reflexions. La nova producció pot seguir la mateixa estructura, conservar l'entrada i sortida de les històries i proposar-ne de noves, que siguin una segona alternativa a la producció actual. També pot ser una producció que mantenint els mateixos objectius generals de donar veu a la microhistòria i la vida quotidiana, explori altres configuracions narratives. La formalització final serà pactada amb l'àrea d'Estratègia i Innovació de l'ACdPC, en l'inici del període de vigència del contracte. Els espais mostrats preferiblement provindran de digitalitzacions 3D, però en cas de ser necessari, poden provenir també de modelat 3D o d'una combinació dels dos sistemes. La integració de personatges es farà sempre de forma tridimensional, siguin modelats i animats o, preferiblement, amb captura de moviment d'actors reals i processats en 3D per la seva presentació integrada en els espais escollits. Caldrà dedicar atenció a la integració d'espais, objectes i personatges amb la il·luminació i la resta de recursos audiovisuals a l'abast. El disseny general s'espera que s'acosti al realisme visual, però també es poden explorar propostes gràfiques alternatives, com l'acostament a llenguatges visuals provinents de la il·lustració. La narrativa ha de seguir les línies establertes pel projecte de forma que promogui la identificació personal del visitant amb les històries que s'hi mostren, utilitzant la immersió i el seu potencial emocional.

Per tal de validar la capacitat de les empreses licitadores, aquestes hauran presentar un document de proposta tan escrita com gràfica en imatge fixa o en imatge en moviment, seguint l'anteriorment esmentat.

3.3.2. Vídeo immersiu per a la Sala dels Mil Reflexes

La nova peça audiovisual haurà de tenir una durada d'entre 5 i 10 minuts i pot seguir el camí obert per l'audiovisual actual que presenta escenaris i personatges del passat català en un viatge en el temps que ens porta des de la prehistòria fins a l'actualitat. La proposta pot seguir aquest esquema de forma genèrica, però centrant-se en un període concret, en una figura rellevant o en una disciplina artística. També s'acceptaran propostes alternatives, que es definiran en acord previ amb l'Àrea d'Estratègia i Innovació de l'ACdPC. La projecció pot combinar imatges d'arxiu, models 3D, gràfics en moviment i paisatges del territori català. Caldrà treure el màxim partit de la immersivitat que permet la projecció en tres capes que permet la instal·lació de vidres frontals, que es poden activar en transparència o en mode opac i que permeten la creació d'hologrames al seu darrera davant d'un fons. El to de la producció haurà de ser evocador i poètic, amb una banda sonora immersiva i una narrativa que reforci els valors del projecte. La producció haurà de ser en alta definició i complir amb els requisits d'accessibilitat esmentats.

Per tal de validar la capacitat de les empreses licitadores, aquestes hauran de presentar un document de proposta tan escrita com gràfica amb imatge fixa o en moviment, seguint l'anteriorment esmentat.

3.3.3. Producció i drets

L'empresa contractista serà responsable de:

- L'adquisició i gestió del material audiovisual necessari per a l'elaboració dels continguts.
- La tramitació, gestió i obtenció de totes les llicències, autoritzacions i permisos necessaris per a l'execució del projecte.
- La gestió i satisfacció de tots els drets derivats dels materials audiovisuals, fotogràfics o

de qualsevol altra naturalesa que s'incorporin al projecte.

- La cessió a perpetuïtat i sense cap restricció territorial de la titularitat exclusiva d'aquests materials a l'ACPC.

3.4. GESTIÓ INTEGRAL DE L'ESPAI EXPOSITIU

L'empresa contractista s'encarregarà de la gestió integral de l'espai expositiu des del dia 1 de gener del 2026 fins el dia 31 de desembre del 2028.

Aquesta gestió inclou la coordinació operativa de l'equipament, el control d'accessos, l'atenció al públic, la supervisió del funcionament general de les instal·lacions, el manteniment de tots els elements de l'exposició, la neteja de l'espai i també la gestió del servei de videovigilància.

3.4.1. Horari de l'Espai Moja

Amb caràcter general, l'Espai Moja obra al públic 362 dies a l'any, tancant, únicament, els dies 25 i 26 de desembre i l'1 de gener.

L'horari és el següent:

- De dilluns a divendres: de 10:00 a 20:00 h
- Dissabtes: d'11:00 a 21:00 h
- Diumenge: d'11:00 a 15:00 h

L'equipament organitza les visites en franges horàries de 15 minuts, amb un màxim de 8 persones per torn, d'acord amb la capacitat de la sala de realitat virtual.

L'ACPC es reserva el dret d'ampliar, reduir o modificar els horaris de l'equipament. En aquests cas, quan la modificació s'efectuï a instància i interès de l'ACPC, aquesta s'obliga a comunicar-ho a l'adjudicatari amb una anticipació suficient, mínim de 2 mesos, a fi i efecte de poder garantir l'organització dels serveis. En el cas que l'ACPC resolgui la modificació arrel d'un imprevist de força major, es compromet a comunicar-li a l'adjudicatari amb la major antelació possible.

3.4.2. Activitats especials

En cas de possible visites i/o activitats especials a l'Espai Moja programades fora dels horaris habituals d'obertura al públic o dels horaris específics de visites o activitats previstes de manera regular per part del centre, hauran d'estar prèviament pactades amb els responsables de l'equipament.

Aquestes visites/activitats poden estar subjectes a costos addicionals de neteja i vigilància. En cas de ser programades i proposades per l'equipament, i a més de les sobrevingudes o no planificades si s'escau, els costos derivats seran assumits pel propi equipament.

En cas de ser proposades per l'empresa contractista, aquestes hauran de ser aprovades prèviament pels responsables de l'equipament segons el seu calendari de programació d'activitats i amb una anticipació mínima d'un mes, i l'empresa contractista haurà d'assumir els costos addicionals de neteja i vigilància, si s'escau.

3.4.3. Condicions del servei d'atenció al visitant

L'empresa contractista serà responsable de la coordinació i prestació del servei d'atenció al visitant de l'Espai Moja, garantint-ne la qualitat, la continuïtat i l'eficiència. Aquest servei inclou tant la coordinació tècnica com l'atenció directa al públic, i haurà de ser dimensionat adequadament per cobrir les necessitats reals de l'equipament.

Posició	Nombre d'efectius	Total nombre d'hores setmanals	Horari
Coordinació tècnica	1	40 hores	De dilluns a divendres de 09:00 a 15:00 h. *dues tardes a la setmana a determinar: de 16:00



*Gestió tècnica de l'Espai Moja			a 18:00h Dissabte de 09:00 a 15:00 h
Atenció al visitant	4	64 hores	De dilluns a divendres de 10:00 a 20:00 h. Dissabte de 11:00 a 21:00 h Diumenges i festius 11:00 a 15:00 h
*Informació i recepció de l'Espai Moja			

* Aquesta taula correspon als mínims raonables exigits per l'ACPC i serà obligació de l'empresa contractista redimensionar-la a l'alça, quan fos necessari per a una òptima prestació del servei. Un ajustament a la baixa només es pot produir per causes puntuals i sobrevingudes esdevingudes després de l'adjudicació del contracte, i haurà de comptar amb l'aprovació prèvia i expressa de l'ACPC.

3.4.3.1. Coordinació tècnica

La coordinació tècnica de tot el servei serà assumida per una persona que formi part de l'equip de l'empresa contractista. Per a aquesta funció es requerirà una titulació superior i un mínim de tres anys d'experiència acreditada en la coordinació i gestió d'activitats culturals i de lleure. En tot cas haurà de tenir la formació i l'experiència idònia per garantir el perfecte funcionament de tots els programes, serveis i gestió d'equips humans.

La persona que desenvolupi les tasques de coordinació tècnica haurà de mantenir una interlocució amb l'ACPC, mantenint les reunions de seguiment periòdiques que siguin necessàries. Tindrà com a responsabilitat:

- La gestió i control operatiu diari de l'Espai Moja per al seu correcte funcionament, garantint la bona qualitat del servei. Inclou la gestió de: personal d'atenció al visitant, neteja i manteniment de l'espai.
- El servei d'informació i reserva de l'Espai Moja, mitjançant el programari de reserva Euromus. El desenvolupament d'aquest servei d'informació i reserves haurà de ser operatiu com a mínim 35 hores a la setmana, de dilluns a divendres, tenint en compte les directrius de l'equipament.
- El control i supervisió del correcte funcionament dels elements museogràfics, audiovisuals i d'ulleres de RV, per tal de poder detectar possibles incidències i poder procedir a la seva reparació en cas que fos necessari, en el mínim de temps possible.
- El control i gestió del personal que l'empresa contractada assigni a cada servei; distribuir el treball i impartir les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei.
- Supervisar el correcte acompliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Juntament amb la gestió de les reserves, el personal que desenvolupi aquesta funció haurà d'atendre les demandes d'informació, per via telefònica o rebudes mitjançant correu electrònic, relatives a l'activitat i continguts del l'Espai Moja, els horaris i les condicions per a la visita.
- Atenció i gestió d'incidències amb els visitants.

Durant el temps en què es realitzin els serveis esmentats en aquest plec, incloent dies festius, sempre hi haurà localitzable un responsable de serveis de l'empresa contractista, de manera que es garanteixi el bon funcionament i la resolució dels problemes que puguin originar-se. Per aquest motiu, l'empresa contractista lliurarà, cada any als responsables de l'ACPC, un llistat amb els noms i telèfons dels treballadors per tal de poder-los localitzar en cas d'urgència.



La realització de les tasques específiques de coordinació tècnica requeriran obligatòriament la seva presència física a l'equipament, i el seu espai de treball serà decidit conjuntament entre l'ACPC i l'empresa contractista.

3.4.3.2. Personal d'atenció al visitant:

Sempre sota el control i organització del coordinador/a tècnic, les funcions del personal d'atenció al públic seran:

- **Gestió de l'espai:**
 - Encesa i apagada de les instal·lacions i equipament audiovisual que forma part de l'exposició de l'Espai Moja. Aquesta tasca l'ha de dur a terme un equip estable i amb prou antelació perquè la totalitat de l'exposició quedi encesa amb un marge d'almenys mitja hora abans de l'obertura de l'exposició al públic.
 - Vetllar pels elements expositius, els materials audiovisual, les ulleres de RV.
 - Controlar els espais de l'Espai Moja i avisar segons els canals establerts en cas de detectar comportaments incívics: vandalisme, furt, agressions, etc.; complint en tot moment les prescripcions de la LOPD.
 - Canalitzar, amb immediatesa, la informació de les possibles incidències que puguin sorgir.
 - Netejar les ulleres de realitat virtual després de cada ús.
- **Atenció al visitant:**
 - Control d'accés a través d'Euromus
 - Gestió de grups educatius i grups organitzats
 - Orientar els visitants del recorregut de l'Espai Moja.
 - Informar els visitants del correcte funcionament dels recursos museogràfics de l'Espai Moja, àrees d'interès, incidències, temps d'espera i possibles restriccions de pas.
 - Atendre les consultes i recollir els suggeriments o queixes que els visitants puguin realitzar.
 - Donar el suport necessari per al correcte desenvolupament de les visites i les activitats que es puguin desenvolupar. Col·laborar en la regulació de flux de visitants i/o organització de cues segons les indicacions establertes.
 - Fer la recollida de dades sobre visitants i enquestes de satisfacció, seguint les directrius de l'ACPC i utilitzant les eines que se'ls facilitin o que desenvolupin d'acord amb les millores proposades en aquesta licitació.
 - Informar i atraure nous visitants des de l'espai indicat a l'accés de Portaferri 1.

Tot el personal, tant la coordinació tècnica com el personal destinat al servei d'informació, acollida i atenció al públic s'expressarà correctament en català, castellà i anglès.

3.4.4. Condicions laborals i responsabilitats de l'empresa contractista

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'ACPC del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon



funcionament del servei, informant en tot moment als responsables del centre.

En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com dels drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions exercides respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

L'empresa contractista assumeix l'obligació de contractar el personal per dur a terme el servei d'atenció al visitant d'activitats. Aquest personal rebrà un salari apropiat a les seves capacitacions acadèmiques i competències i segons marca el conveni col·lectiu aplicable.

El contractista ha de complir escrupolosament les obligacions derivades de la legislació laboral i de la Seguretat Social respecte del personal al seu servei, cosa que vol dir que aquest no té cap mena de relació jurídic-laboral amb l'ACPC i que aquesta última es considera exempta de tota responsabilitat derivada de l'incompliment d'aquelles obligacions. No obstant això, l'ACPC sol·licitarà a l'empresa, quan ho cregui oportú, l'exhibició dels contractes amb la retribució salarial escaient a la formació i experiència dels treballadors; a més dels documents acreditatius de la afiliació i la cotització a la Seguretat Social d'aquests personal contractat. S'ha de tenir en compte que l'incompliment de les normes laborals i tributàries per part de l'empresa contractista i incompliment del pagament per part de l'empresa als seus treballadors, serà causa d'extinció del servei.

3.4.5. Condicions del servei neteja

L'empresa contractista haurà d'encarregar-se del servei de neteja i manteniment de l'espai i de les instal·lacions que conformen l'Espai Moja, inclosos la neteja diària dels banys, així com del seu correcte manteniment. Això inclou, però no s'hi limita, la neteja de superfícies, escombrat, fregat, neteja de vidres, gestió de residus, neteja de lavabos, subministrament de productes de neteja, i qualsevol altra tasca necessària per mantenir l'espai en òptimes condicions higièniques i estètiques.

En el cas que l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural o el Departament de Cultura assumeixin la neteja de tota la planta baixa del Palau Moja, la prestació del servei de neteja es podrà veure modificat. Aquestes possibles modificacions s'hauran de coordinar sempre amb l'ACPC.

- Freqüència i horaris: Es determinarà la freqüència de neteja i manteniment amb l'ACPC tenint en compte les necessitats específiques de l'espai. Així mateix, s'establiran els horaris de treball que minimitzin les molèsties per als usuaris de l'espai.
- Supervisió: l'empresa contractista realitzarà una supervisió regular per garantir la qualitat del servei de neteja i manteniment. Es realitzaran inspeccions periòdiques per assegurar-se que les tasques es realitzen segons els estàndards acordats i els criteris mediambientals establerts. Es proporcionaran informes regulars a l'ACPC sobre les tasques realitzades, incloent-hi els aspectes mediambientals que es detallen en aquests plecs i els indicadors de sostenibilitat. Això permetrà avaluar l'acompliment del contractista i identificar àrees de millora.

Quan sigui necessari, es pintaran o repassaran aquells elements (basaments, panells, vitrines o marcs) que presentin qualsevol dany, per tal que l'Espai Moja estigui en perfecte estat mentre estigui obert al públic. Aquestes tasques de manteniment general hauran d'incloure el manteniment de sòls, paraments verticals, els elements expositius i la il·luminació. Correrà per part de l'empresa contractista cobrir qualsevol treball de manteniment d'aquests equipaments. Igualment, l'empresa contractista haurà d'encarregar-se del manteniment de tots els equipaments audiovisuals i de



noves tecnologies presents a l'exposició.

Així mateix aniran a càrrec de l'adjudicatari les següents funcions:

- Manteniment dels espais del l'Espai Moja utilitzats pels visitants en perfecte ordre.
- Control i revisió de l'equip tècnic (audiovisuals, maquinari, il·luminació, etc.).
- Cura dels aparells d'intercomunicació.
- Detecció i seguiment de les necessitats de manteniment dels equips.
- Relació amb les empreses que tinguin assignades les tasques de manteniment general del conjunt per part de l'ACPC.
- Preparació tècnica dels espais per a la celebració d'activitats.
- Muntatge tècnic d'equips (equips de so, equipament audiovisual, etc.) per a la celebració d'activitats.

3.4.6. Condicions de la postproducció i manteniment

L'Espai Moja integra una infraestructura museogràfica altament tecnològica i interactiva, que requereix una atenció especialitzada per garantir-ne el funcionament òptim. Per això, es defineixen les condicions específiques de postproducció i manteniment, tant preventiu com correctiu, que haurà d'assumir l'empresa contractista. Aquestes condicions asseguren la qualitat de l'experiència del visitant i la conservació dels sistemes instal·lats.

3.4.6.1. Postproducció

En les noves experiències immersives, tant la realitat virtual com la sala de projecció immersiva, es considera que des que es posen en marxa, i durant el període d'un mes, estan en fase de primera avaluació de funcionament i ajust a les necessitats del públic real. Així durant aquest primer mes s'aniran avaluant i detectant possibles problemes de funcionament o desajustos que hauran de ser corregits en els dos mesos posteriors, per tant, com a màxim dins dels tres mesos posteriors a la inauguració o posta en marxa. Això pot incloure retocs en les experiències immersives si provoquen confusions, inaccions o incidents en els moviments del públic. Totes aquestes accions són el que denominem postproducció i abasten a tots els elements produïts en aquesta licitació.

Seguint aquest punt doncs, l'empresa contractista haurà de fer:

- El seguiment durant el primer mes de totes les incidències i comentaris dels usuaris i de les indicacions de l'ACPC al respecte.
- La revisió i ajust dels sistemes d'il·luminació, audiovisuals, interactius o digitals, inclosa l'experiència de realitat virtual, necessaris en funció de les necessitats observades per assegurar la correcta experiència d'usuari.

3.4.6.2. Manteniment

L'empresa contractista s'encarregarà de tot el manteniment preventiu i correctiu de tots els elements de l'Espai Moja, garantint-ne el correcte funcionament, la resolució d'incidències i la continuïtat del servei.

El servei de manteniment es realitzarà a partir del juliol del 2026, un cop finalitzi la responsabilitat de l'empresa contractista de l'anterior licitació de fer-se càrrec del manteniment, reparació i substitució (en el menor termini de temps possible) de qualsevol dels components que integren els recursos museogràfics per un període de dos anys des de la seva instal·lació, sempre i quan no hi hagi hagut un mal ús per part de l'ACPC.

3.4.6.3. Manteniment preventiu

L'empresa contractista haurà de dur a terme un pla de manteniment preventiu que



inclogui tots els elements de base tecnològica i analògica presents a l'Espai Moja. Aquest pla tindrà com a objectiu anticipar possibles incidències, garantir la conservació dels equips i sistemes, i assegurar la continuïtat de l'experiència cultural.

Les actuacions preventives hauran d'incloure, com a mínim:

- La revisió periòdica del funcionament dels sistemes digitals, interactius, informàtics i de control.
- La inspecció i conservació dels elements físics, estructurals i analògics que formen part del recorregut expositiu.
- La neteja, actualització i optimització dels equips i superfícies.
- La verificació de la infraestructura de xarxa, alimentació elèctrica i comunicacions.
- L'elaboració d'informes tècnics amb registre de les actuacions realitzades.

Aquestes tasques s'hauran de programar amb una periodicitat definida i acordada amb l'ACPC.

3.4.6.4. Manteniment correctiu

L'empresa contractista haurà de garantir la capacitat de resposta davant qualsevol incidència que afecti el funcionament o la integritat dels elements de l'Espai Moja, tant tecnològics com analògics.

El manteniment correctiu inclourà:

- La detecció i resolució d'avaries en sistemes digitals, interactius, estructures físiques o elements museogràfics.
- La substitució o reparació de components malmesos o defectuosos.
- La restauració de configuracions, continguts o elements expositius afectats.
- La disponibilitat d'un servei d'assistència tècnica amb temps de resposta adequats segons la gravetat de la incidència.
- El registre detallat de cada intervenció, amb descripció de la incidència, actuacions realitzades i estat final.

Aquestes actuacions hauran de garantir la mínima afectació a l'activitat del centre i a l'experiència del visitant.

3.4.7. Condicions del servei de videovigilància

L'empresa contractista haurà d'encarregar-se del manteniment d'un sistema de videovigilància complet i eficient per a l'Espai Moja. Aquest sistema haurà de cobrir les àrees que conformen l'interior de l'Espai Moja.

L'empresa contractista haurà de subministrar tot l'equipament necessari per al sistema de videovigilància, incloent-hi càmeres de vigilància, servidors d'emmagatzematge, monitors, sistemes d'enregistrament i qualsevol altre element necessari per a la instal·lació i el funcionament del sistema.

L'empresa contractista s'encarregarà del manteniment preventiu i correctiu del sistema de videovigilància durant el període de Contracte. També proporcionarà assistència tècnica en cas de fallades o problemes amb el sistema.

En cas que l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural o el Departament de Cultura instal·lin un sistema de videovigilància comú per a tota la planta baixa del Palau Moja, la instal·lació d'Espai Moja s'hi haurà de sumar o transferir, amb les modificacions necessàries, sempre en coordinació



amb l'ACPC.

L'empresa contractista haurà de realitzar una instal·lació professional del sistema de videovigilància, seguint les normatives i els estàndards de seguretat aplicables. Aquesta instal·lació haurà de ser realitzada dins d'un termini acordat des de la signatura del contracte.

El sistema de videovigilància haurà de garantir una cobertura adequada de les àrees especificades per l'ACPC, amb una resolució d'imatge clara i nítida. El nombre i la ubicació de les càmeres s'hauran de determinar amb l'ACPC. El sistema haurà de disposar d'un sistema d'emmagatzematge de dades fiable i segur, que permeti l'emmagatzematge de les imatges capturades i asseguri l'accés eficient i ràpid a les dades emmagatzemades.

El sistema haurà de proporcionar funcionalitats d'accés i control segures per al personal autoritzat per l'ACPC. Això pot incloure autenticació d'usuaris, restriccions d'accés per a determinades àrees i capacitat d'accés remota al sistema.

L'empresa contractista haurà de garantir la confidencialitat de les dades capturades pel sistema de videovigilància. No es permetrà la divulgació ni l'ús indegut de les dades per part del contractista o del seu personal. L'adjudicatari haurà de prendre totes les mesures de seguretat tècniques i organitzatives adequades per protegir les dades capturades pel sistema de videovigilància de qualsevol accés no autoritzat, pèrdua, alteració o divulgació.

Aquesta gestió NO compren: Subministraments d'aigua i electricitat

4. CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Al marge de les obligacions previstes en el Plec de Clàusules Administratives, l'empresa contractista ha de complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis, segons les directrius marcades per aquest Plec:

- 1.1. Prestar tots els serveis necessaris per a la correcta implementació del projecte sota la supervisió, validació i seguiment de l'ACPC. L'empresa contractista i l'ACPC realitzaran reunions periòdiques de coordinació.
- 1.2. Mantenir actualitzat permanentment el manual de funcionament de l'Espai Moja, que recull les operatives de funcionament dels diferents serveis subjectes a aquest contracte i de totes les activitats extraordinàries que es determini. Aquestes operatives hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa contractista que presti servei a cadascun dels espais del centre.
- 1.3. Coordinar les tasques que realitzi amb la resta dels serveis que es prestin en el mateix espai, i sempre amb absoluta coordinació amb els responsables de l'ACPC.
- 1.4. L'ACPC exigirà a l'empresa contractista la realització eficaç i eficient dels serveis estipulats. En cas que l'ACPC 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.
- 1.5. L'empresa prestadora del servei confeccionarà mensualment el full resum de l'activitat realitzada.
- 1.6. 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 capaç de donar cobertura íntegra a l'Espai Moja. Tot el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte del present concurs serà contractat per l'empresa contractista.
- 1.7. Nomenar un coordinador tècnic que serà el responsable de la gestió dels diferents equips de treball i serà l'interlocutor amb els responsables de l'ACPC. Les funcions específiques de la seva tasca consten a l'apartat 3.5.2 del present Plec.
- 1.8. Destinar els efectius necessaris per a la realització dels serveis, tenint en compte els criteris següents:
 - Garantir un tracte correcte amb el públic i amb les persones responsable de l'ACPC, així com



bona presència, educació i presentar un aspecte correcte d'higiene personal.

- Procurar el màxim grau d'estabilitat dels equips que prestin els serveis objecte del contracte, en especial pels serveis de coordinador tècnic.
 - 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. Pels encàrrecs de serveis extraordinaris, l'ACPC haurà d'avisar a l'empresa contractista amb una antelació mínima de 48 hores.
 - Procedir a la substitució sense demora en els casos d'absències imprevistes. El termini màxim per a la cobertura del personal d'atenció al visitant, en cas de qualsevol tipus d'absència, serà de 2 hores.
- 1.9. L'empresa contractista es farà càrrec de garantir, abans del primer dia de començament del contracte, la formació adequada del personal al càrrec dels serveis objecte del contracte, per tal de mantenir un alt nivell de qualitat en la prestació dels serveis. La formació inclourà, sense limitar-se a, els següents punts:
- Programa de gestió EUROMUS.
 - Funcionament de les infraestructures de l'Espai Moja (equips de climatització, il·luminació general, sistema de videovigilància, etc.).
 - Funcionament de l'equipament de la museografia.
 - Procediments interns de funcionament de l'Espai Moja.
 - Gestió mediambiental de l'Espai Moja
 - Altres qüestions a petició de l'ACPC.
- 1.10. Garantir el servei d'informació i reserves telefòniques durant l'horari d'obertura de l'espai. Les funcions específiques consten a l'apartat 3.5.2. Fora de l'horari d'obertura i en caps de setmana i festius, habilitar un servei d'informació automàtica sobre els horaris d'atenció telefònica i sobre les reserves.
- 1.11. Distribuir el personal d'atenció i recepció en funció de les necessitats de cada moment, d'acord amb l'ACPC. Prestar el servei de cara al públic visitant amb un uniforme adient amb les característiques de climatització de l'espai. La proposta d'uniformitat haurà de ser aprovada per l'ACPC i l'empresa contractista es farà càrrec de la seva adquisició i manteniment.
- 1.12. Fer-se càrrec de l'adquisició i subministrament dels aparells i accessoris vinculats (orelleres, bateries, carregadors, etc.) del sistema d'intercomunicació del seu personal. Igualment es farà càrrec del material d'oficina, ordinador i de la telefonia mòbil del coordinador tècnic i de totes les despeses que se'n derivin.
- 1.13. Passar un comunicat per escrit de les incidències de cadascun dels diferents torns laborals per a cadascun dels serveis, seguint les indicacions de l'ACPC.
- 1.14. Garantir el compliment de les mesures de gestió ambiental establertes per l'ACPC per minimitzar els impactes ambientals de l'equipament tant per part de l'empresa contractista, com per part de les empreses i/o organitzacions que utilitzin l'espai. Com a mínim l'empresa haurà de:
1. Gestió de residus: l'empresa contractista implementarà un sistema de gestió de residus que fomenti la reducció, la reutilització i el reciclatge, tant per part del personal de l'empresa com pels visitants. Es prioritzarà la separació correcta dels residus i es fomentarà l'ús de materials i envasos reutilitzables o reciclables. L'empresa haurà de seguir el model de recollida selectiva municipal, i incloure les següents fraccions (sempre que se'n generin):

1. Paper i cartró (contenedor blau)



2. Envasos lleugers: plàstic, llaunes i brics (contenidor groc)
3. Vidre (contenidor verd)
4. Matèria orgànica (contenidor marró)
5. Rebuig (contenidor gris)

L'empresa contractista haurà de garantir i revisar la correcta ubicació dels contenidors per tal de facilitar la recollida selectiva per part del personal i els visitants. Més enllà d'aquestes fraccions, hauran de ser objecte de la recollida selectiva en l'equipament, entre d'altres:

- Piles i bateries
- Cartutxos de tinta i tòners

2. Estalvi d'aigua i energia: l'empresa contractista adoptarà pràctiques de gestió integral de l'Espai Moja i de neteja que promoguin l'estalvi d'aigua i energia. Això pot incloure l'ús d'equips eficients i la consciència de l'ús responsable dels recursos hídrics i energètics durant les tasques de neteja.
 3. Garantir la qualitat ambiental del paper i material d'oficina emprat, així com les bones pràctiques ambientals en la seva utilització.
 4. Productes de neteja sostenibles: l'empresa contractista haurà de garantir l'ús de productes de neteja biodegradables, no tòxics i respectuosos amb el medi ambient sempre que sigui possible. Es donarà preferència als productes certificats amb etiquetes ecològiques o amb baix impacte ambiental.
 5. Formació mediambiental. L'empresa contractista ha d'encarregar-se i garantir la formació a tot el personal implicat en els diferents serveis sobre temes ambientals, en concret sobre les mesures ambientals exigides en aquest Plec pel que fa als materials emprats, el bon ús dels mateixos, la recollida selectiva, l'ús racional de l'aigua i l'energia, etc.
- 1.15. Garantir la implantació del pla d'emergència de l'Espai Moja, assegurant la formació del personal i realitzant els simulacres establerts pel pla.
 - 1.16. Assegurar el tractament de qualsevol dada de caràcter personal que s'obtingui o es gestioni durant el funcionament de l'Espai Moja i/o realització d'activitats d'acord als requisits de la legislació vigent.
 - 1.17. Per a la correcta gestió i manteniment de l'Espai Moja, l'empresa contractista elaborarà i mantindrà un inventari de tots els elements que configuren l'Espai Moja, tant de caràcter estructural i de gestió, així com total els elements que formen part de l'exposició. Aquest inventari serà lliurat a l'ACPC per a la seva validació.

En cas que en finalitzar el present contracte, l'empresa contractista del següent sigui una altra empresa, l'empresa contractista traspasarà tota la informació de funcionament de l'Espai Moja a la nova empresa contractista durant el mes anterior a la finalització del present contracte, i atindrà els dubtes que puguin sorgir durant els dos mesos posteriors al canvi.

5. RELACIONS AMB L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa contractista nomenarà una persona responsable de l'execució del contracte. Li correspondrà, sempre amb la supervisió i control dels responsables de l'Àrea d'Estratègia i Innovació de l'ACPC, la coordinació e implementació del projecte de desenvolupament dels continguts, disseny museogràfic, producció i muntatge expositiu, i gestió integral de l'espai de presentació i promoció del patrimoni cultural de Catalunya ubicat a la planta baixa del Palau Moja de Barcelona (Espai Moja).

El responsable del projecte serà l'interlocutor vàlid entre l'empresa i els responsables de l'Àrea d'Estratègia i Innovació de l'ACPC. Aquest representant mantindrà reunions periòdiques amb els responsables designats per l'ACPC per fer seguiment de la qualitat del projecte, comunicar les incidències que s' hagin



produït i rebre les instruccions pertinents per adequar les necessitats o problemes puntuals que puguin sorgir, sens perjudici d'atendre la resta de les responsabilitats inherents previstes prèviament.

En tots els treballs objecte de contractació, accions i tot el material que elabori l'empresa contractista en l'execució del present contracte, l'empresa contractista s'obliga a realitzar-lo en compliment del marc normatiu i regulatori vigent que apliqui a l'Agència Catalana de Patrimoni Cultural en cada moment (com per exemple, normativa de consumidors i usuaris, de contractació electrònica, concursos, publicitària, propietat intel·lectual, industrial, protecció de dades, prevenció de riscos laborals, etc.), sent al seu càrrec i costa les anàlisis jurídiques que corresponguin per assegurar el compliment d'aquesta obligació.

Així mateix, serà obligació de l'empresa contractista, la tramitació, gestió i obtenció de les llicències, autoritzacions i permisos que siguin necessaris per executar tots els serveis objecte del present contracte essent del seu compte i càrrec totes les despeses.

6. LLIURAMENT FINAL DE DOCUMENTACIÓ

Un cop finalitzats els serveis corresponents, prèviament a la recepció dels treballs realitzats, l'empresa contractista lliurarà la següent documentació i manuals tècnics:

- a) En cas que el treball de documentació històrica i de relació amb els experts hagi produït nova documentació o que s'hagi consultat i sol·licitat còpia de documentació existent, caldrà lliurar una còpia de tot aquest material, per a la seva incorporació a l'arxiu de l'ACPC.
- b) En cas que es facin nous models 3D, una còpia dels models 3D per les experiències de realitat virtual o vídeo immersiu.
- c) Còpia dels projectes de Unity o Unreal, editables, per al seu arxiu i còpia de seguretat.
- d) Còpia de tot el material d'imatge, àudio i audiovisual, en el format d'alta qualitat que s'hagi fet servir (.tif, .avi, etc.) i en el format de difusió que s'hagi utilitzat (.jpg, .mp4, etc.) Així com dels projectes editables d'àudio i audiovisual (premiere, etc.) de tot el material produït.
- e) El suport físic utilitzat per al lliurament d'aquest material serà decidit per part de l'empresa contractista.
- f) Document ampliació de garantia: En cas que l'empresa contractista hagi ofert una ampliació en el termini de garantia, lliurarà un document que confirmi aquest compromís.



7. ANNEXES

ANNEX 1

Dossier de premsa de la inauguració de l'Espai Moja: <https://govern.cat/salaprensa/notes-premsa/663662/cultura-obre-al-public-l-espai-moja-catalunya-patrimoni-viu-per-promoure-i-difondre-el-patrimoni-cultural-catala?v=>