

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL Y MANTENIMIENTO DEL ESPAI MOJA Y EL DESARROLLO DE CONTENIDOS Y PRODUCCIÓN DE UNA NUEVA EXPERIENCIA DE REALIDAD VIRTUAL Y UN NUEVO VÍDEO INMERSIVO.

1. ANTECEDENTS

La Agència Catalana del Patrimoni Cultural (ACPC) es una entidad de derecho público, con personalidad jurídica propia, creada por la Ley 7/2011, de 27 de julio, de medidas fiscales y financieras, cuya misión es gestionar el patrimonio cultural de la Generalitat de Catalunya.

Según el artículo 3 de los Estatutos de la ACPC, las funciones principales de la agencia son fomentar el uso del patrimonio cultural y de los equipamientos, prestando especial atención a la educación, el turismo cultural y la creación de vínculos con la comunidad; dinamizar el patrimonio cultural mediante la cooperación entre agentes públicos y privados; facilitar la participación de la ciudadanía en la gestión y la promoción del patrimonio cultural; y la transferencia de conocimiento en todos los ámbitos del patrimonio cultural. Como se indica en el punto 5 del artículo 3, “*A los efectos de estos Estatutos, el patrimonio cultural incluye el patrimonio material e inmaterial, y el mueble e inmueble, tanto en su dimensión arqueológica, como histórica, artística, científica y técnica, bibliográfica, documental y etnológica*”.

En el marco del Plan de Gobierno de la XIV legislatura, y con el reconocimiento por parte del Gobierno de la Generalitat de que la cultura es un derecho constitutivo del Estado del bienestar, conjuntamente con la salud, la educación y las políticas sociales, el Departamento de Cultura ha elaborado el Plan departamental 2022. A partir de los Objetivos Departamentales y Estratégicos del Departamento de Cultura, la Agència Catalana del Patrimoni Cultural impulsa el proyecto Els Ulls de la Història, el cual quiere dar a conocer la historia de Catalunya a partir de los lugares y los monumentos donde sucedió. Un proyecto en el que la accesibilidad al patrimonio cultural se sitúa en el centro, y que tiene como objetivo principal acercar la riqueza y diversidad de los equipamientos patrimoniales a toda la ciudadanía para su conocimiento y disfrute.

En este contexto, nace, en 2024, el Espai Moja como espacio de presentación y de promoción del patrimonio cultural y de la historia de Catalunya (Anexo 1).

1.1. EL ESPAI MOJA

El Espai Moja tiene la voluntad de transformar la manera en que se presenta y se vive el patrimonio cultural del país, con el objetivo de hacer accesible, atractivo y emocionalmente conectado el patrimonio cultural catalán a toda la ciudadanía, tanto local como internacional. Su propuesta museográfica se fundamenta en una combinación equilibrada entre rigor histórico, innovación tecnológica y una mirada humanista, que sitúa a las personas y sus historias en el centro.

Este equipamiento apuesta por una experiencia inmersiva y multisensorial, donde el visitante no solo observa, sino que participa activamente en la construcción de su propia guía para descubrir el patrimonio catalán de todo el territorio. Mediante el uso de tecnologías como la realidad virtual, los audiovisuales inmersivos, los interactivos y los recursos táctiles y sonoros, el Espai Moja ofrece una nueva manera de vivir el patrimonio: más cercana, más emocional y más significativa.

Uno de los rasgos distintivos del proyecto es su filosofía narrativa, que combina la visión global de la historia de Catalunya con la microhistoria, es decir, con aquellos relatos pequeños, a menudo anónimos, que configuran la identidad colectiva. Esta mirada transversal permite entender el patrimonio no solo como un conjunto de objetos o monumentos, sino como una red viva de significados, prácticas y memorias compartidas.

Los valores que articulan el Espai Moja son claros y definitorios:

- Accesibilidad e inclusión, con contenidos pensados para todos los públicos, utilizando un lenguaje claro y cercano, y aplicando criterios de accesibilidad universal.
- Sostenibilidad, tanto en la concepción de los contenidos como en la producción de los materiales, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

- Innovación y contemporaneidad, con una apuesta decidida por las tecnologías inmersivas como herramienta para renovar la manera de explicar y vivir el patrimonio.

El relato expositivo del Espai Moja se concibe como un viaje inmersivo por el patrimonio cultural de Catalunya, donde el visitante es invitado a explorar la riqueza y la diversidad del legado material e inmaterial del país. Este recorrido está guiado por una brújula simbólica, que no es otra cosa que la tecnología RFID integrada en el dispositivo que recibe cada visitante. Esta brújula digital actúa como clave de acceso personalizada, activando los diferentes puntos interactivos de la exposición y permitiendo una experiencia adaptada al idioma, los intereses y el ritmo de cada persona. A medida que el visitante avanza, la brújula abre puertas narrativas, conecta espacios temáticos y revela contenidos que dan vida a las microhistorias y a los grandes relatos del patrimonio catalán. De este modo, la tecnología no solo facilita la interacción, sino que se convierte en parte esencial del relato, convirtiendo al visitante en protagonista activo de un viaje emocional, inteligente y profundamente conectado con la memoria colectiva.

Para seguir ofreciendo este servicio a la ciudadanía, es necesario contratar los servicios de una empresa experimentada que pueda abordar el diseño y producción de nuevas experiencias inmersivas, la gestión integral del espacio y su mantenimiento.

2. OBJECTO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la gestión integral del Espai Moja, situado en la planta baja del Palau Moja de Barcelona, y su mantenimiento. También la actualización de contenidos con la producción de una nueva experiencia de realidad virtual para el espacio “Càpsules del temps” y un nuevo vídeo inmersivo para el espacio “El mirall dels mil reflexes”.

El objeto de este contrato comprende las siguientes tareas y servicios, todos ellos necesarios para la correcta ejecución del contrato:

1. Coordinación general del servicio, bajo la dirección de la ACPC.
2. Gestión integral del espacio expositivo desde el 1 de enero de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2028.
3. Mantenimiento preventivo y correctivo del Espai Moja desde el 1 de enero de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2028.
4. Desarrollo de nuevos contenidos para la nueva experiencia de realidad virtual y el nuevo vídeo inmersivo.
5. Producción e instalación de la nueva experiencia de realidad virtual.
6. Producción e instalación del nuevo vídeo inmersivo.
7. Actualización de todos los elementos que lo requieran para la correcta experiencia de usuario.

Debido a la insuficiencia de medios propios de la ACPC, el trabajo se realizará bajo el modelo de llave en mano, lo que significa que la empresa contratista es responsable del proceso de realización de este proyecto de ejecución en su totalidad, a fin de garantizar la coherencia de relatos y contenidos y la puesta a punto de todas las instalaciones necesarias en coordinación con las empresas necesarias para el perfecto funcionamiento y la apertura al público.

La codificación de la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) es: 92500000-6 (servicios de bibliotecas, archivos, museos y otros servicios culturales); 79956000-1 Servicios de organización de ferias y exposiciones.

3. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

3.1. LA DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La empresa contratista debe tener la capacidad técnica de realizar un seguimiento global del proyecto en todos sus ámbitos y de aplicar el calendario pactado con el Área de Estrategia e Innovación, responsable del proyecto, de forma efectiva. Debe poder transmitir en cualquier momento en qué estado se está desarrollando el proyecto.

Para garantizar la óptima ejecución, la empresa deberá:

- Elaborar un calendario y planificación del servicio en cada uno de sus ámbitos.
- Establecer un sistema de control y evaluación de la calidad del servicio (seguimiento y grado de cumplimiento) que será validado por el Àrea d'Estratègia i Innovació de la ACPC.
- Asegurar los recursos humanos, equipos, herramientas y medios auxiliares necesarios para la correcta ejecución de todos los trabajos.

El equipo de trabajo de la empresa contratista estará formado por un equipo pluridisciplinar asignado al presente contrato que dé cobertura a los diferentes ámbitos que integran las diversas prestaciones objeto de la presente licitación. En particular, el equipo de trabajo deberá contar con:

- Director/a ejecutivo/a del proyecto. Experiencia demostrada de al menos 5 años en trabajos análogos en proyectos expositivos y de gestión cultural. Será responsable, entre otras tareas, de la coordinación de todos los servicios que componen este contrato, la interlocución con la ACPC, la atención de incidencias y la elaboración de informes.
- Comisario/a de contenidos: Licenciado/a o graduado/a en estudios de la rama humanística, y experiencia en el comisariado de al menos 5 exposiciones.
- Documentalista: Licenciado/a o graduado/a en estudios de la rama humanística / comunicación audiovisual / documentación. Experiencia demostrada de al menos 5 proyectos de características similares.
- Dirección creativa: Licenciado/a o graduado/a en alguno de los siguientes estudios: periodismo / comunicación audiovisual / diseño. Experiencia demostrada de al menos 5 proyectos de características similares.
- Director/a tecnológico/a: Licenciado/a o graduado/a en diseño digital y tecnologías multimedia. Experiencia demostrada de al menos 5 proyectos de características similares.

3.2. DESARROLLO DE CONTENIDOS

La empresa contratista debe tener la capacidad de realizar un seguimiento preciso del proyecto, dotar de rigor histórico los contenidos propuestos y proveer la adaptación de dichos contenidos a los diferentes públicos a los que se dirige para que el mensaje llegue a todo el espectro de la ciudadanía. También deberá garantizar el conocimiento de las tecnologías necesarias para el desarrollo del proyecto, especialmente las relacionadas con la inmersividad y la interactividad.

3.2.1. Enfoque narrativo y conceptual

Los contenidos deberán seguir la filosofía de intervención definida por el Espai Moja (punto 1.1), basada en una mirada innovadora y contemporánea del patrimonio cultural catalán. El relato debe ser emocional, inmersivo y accesible, y debe poner en valor tanto el patrimonio material como el inmaterial.

3.2.2. Investigación y validación de contenidos

La empresa contratista deberá encargarse de realizar la investigación documental, consultando todas las fuentes necesarias sobre los diferentes elementos integrantes del patrimonio cultural que se incluyan en el discurso. Toda la información será contrastada y validada con el Àrea d'Estratègia i Innovació de la ACPC.

3.2.3. Revisión lingüística e idiomas

La empresa contratista deberá encargarse de la corrección ortotipográfica de todos los contenidos que lo requieran.

La experiencia de realidad virtual deberá estar disponible en catalán, castellano, inglés y francés.

En cuanto al vídeo inmersivo, este deberá incluir audio y/o subtítulos en las mismas lenguas, así como interpretación en lengua de signos catalana (LSC), si procede.

3.3. GUIÓN Y PRODUCCIÓN DE LAS NUEVAS EXPERIENCIAS INMERSIVAS

La empresa contratista deberá desarrollar dos nuevas propuestas inmersivas:

- Una nueva experiencia de realidad virtual (Càpsules del temps), que amplíe el relato ya existente en el Espai Moja, manteniendo la coherencia conceptual y narrativa con el resto de la exposición.
- Un nuevo vídeo inmersivo (Sala dels Mil Reflexes), que refuerce el impacto emocional y simbólico del recorrido.

3.3.1. Experiencia de realidad virtual

Esta pieza, con una duración entre 5 y 10 minutos, deberá proponer un entorno virtual inmersivo donde el visitante pueda vivir en primera persona diferentes escenas relacionadas con el patrimonio catalán. En la actualidad hay disponible un viaje en el tiempo a 4 momentos, en el que conectamos con el pasado de 4 personajes históricos, y escuchamos sus reflexiones. La nueva producción puede seguir la misma estructura, conservar la entrada y salida de las historias y proponer nuevas, que sean una segunda alternativa a la producción actual. También puede ser una producción que, manteniendo los mismos objetivos generales de dar voz a la microhistoria y la vida cotidiana, explore otras configuraciones narrativas. La formalización final será pactada con el Àrea d'Estratègia i Innovació de la ACPC, al inicio del período de vigencia del contrato. Los espacios mostrados preferiblemente provendrán de digitalizaciones 3D, pero en caso de ser necesario, podrán provenir también de modelado 3D o de una combinación de ambos sistemas. La integración de personajes se hará siempre de forma tridimensional, ya sean modelados y animados o, preferiblemente, con captura de movimiento de actores reales y procesados en 3D para su presentación integrada en los espacios escogidos. Se deberá dedicar atención a la integración de espacios, objetos y personajes con la iluminación y el resto de recursos audiovisuales disponibles. El diseño general se espera que se acerque al realismo visual, pero también se pueden explorar propuestas gráficas alternativas, como el acercamiento a lenguajes visuales provenientes de la ilustración. La narrativa debe seguir las líneas establecidas por el proyecto de forma que promueva la identificación personal del visitante con las historias que se muestran, utilizando la inmersión y su potencial emocional.

Para validar la capacidad de las empresas licitadoras, estas deberán presentar un documento de propuesta tanto escrito como gráfico en imagen fija o en imagen en movimiento, siguiendo lo anteriormente indicado.

3.3.2. Vídeo inmersivo para la Sala dels Mil Reflexes

La nueva pieza audiovisual deberá tener una duración de entre 5 y 10 minutos y puede seguir el camino abierto por el audiovisual actual que presenta escenarios y personajes del pasado catalán en un viaje en el tiempo que nos lleva desde la prehistoria hasta la actualidad. La propuesta puede seguir este esquema de forma genérica, pero centrándose en un periodo concreto, en una figura relevante o en una disciplina artística. También se aceptarán propuestas alternativas, que se definirán en acuerdo previo con el Àrea d'Estratègia i Innovació de la ACPC. La proyección puede combinar imágenes de archivo, modelos 3D, gráficos en movimiento y paisajes del territorio catalán. Se deberá sacar el máximo partido de la inmersividad que permite la proyección en tres capas que permite la instalación de vidrios frontales, que se pueden activar en transparencia o en modo opaco y que permiten la creación de hologramas detrás ante un fondo. El tono de la producción deberá ser evocador y poético, con una banda sonora inmersiva y una narrativa que refuerce los valores del proyecto. La producción deberá ser en alta definición y cumplir con los requisitos de accesibilidad mencionados.

Para validar la capacidad de las empresas licitadoras, estas deberán presentar un documento de propuesta tanto escrito como gráfico con imagen fija o en movimiento, siguiendo lo anteriormente indicado.

3.3.3. Producción y derechos

La empresa contratista será responsable de:

- La adquisición y gestión del material audiovisual necesario para la elaboración de los contenidos.

- La tramitación, gestión y obtención de todas las licencias, autorizaciones y permisos necesarios para la ejecución del proyecto.
- La gestión y satisfacción de todos los derechos derivados de los materiales audiovisuales, fotográficos o de cualquier otra naturaleza que se incorporen al proyecto.
- La cesión a perpetuidad y sin restricción territorial de la titularidad exclusiva de estos materiales a la ACPC.

3.4. GESTIÓN INTEGRAL DEL ESPACIO EXPOSITIVO

La empresa contratista se encargará de la gestión integral del espacio expositivo desde el día 1 de enero de 2026 hasta el día 31 de diciembre de 2028.

Esta gestión incluye la coordinación operativa del equipamiento, el control de accesos, la atención al público, la supervisión del funcionamiento general de las instalaciones, el mantenimiento de todos los elementos de la exposición, la limpieza del espacio y también la gestión del servicio de videovigilancia.

3.4.1. Horario del Espai Moja

Con carácter general, el Espai Moja abre al público 362 días al año, cerrando únicamente los días 25 y 26 de diciembre y el 1 de enero.

El horario es el siguiente:

- De lunes a viernes: de 10:00 a 20:00 h
- Sábados: de 11:00 a 21:00 h
- Domingos: de 11:00 a 15:00 h

El equipamiento organiza las visitas en franjas horarias de 15 minutos, con un máximo de 8 personas por turno, de acuerdo con la capacidad de la sala de realidad virtual.

La ACPC se reserva el derecho de ampliar, reducir o modificar los horarios del equipamiento. En estos casos, cuando la modificación se efectúe a instancia e interés de la ACPC, esta se obliga a comunicarlo al adjudicatario con una anticipación suficiente, mínimo de 2 meses, a fin de garantizar la organización de los servicios. En caso de que la ACPC resuelva la modificación raíz de un imprevisto de fuerza mayor, se compromete a comunicarlo al adjudicatario con la mayor antelación posible.

3.4.2. Actividades especiales

En caso de posibles visitas y/o actividades especiales en el Espai Moja programadas fuera de los horarios habituales de apertura al público o de los horarios específicos de visitas o actividades previstas de manera regular por parte del centro, deberán estar previamente pactadas con los responsables del equipamiento.

Estas visitas/actividades pueden estar sujetas a costes adicionales de limpieza y vigilancia. En caso de ser programadas y propuestas por el equipamiento, y además de las sobrevenidas o no planificadas si procede, los costes derivados serán asumidos por el propio equipamiento.

En caso de ser propuestas por la empresa contratista, estas deberán ser aprobadas previamente por los responsables del equipamiento según su calendario de programación de actividades y con una anticipación mínima de un mes, y la empresa contratista deberá asumir los costes adicionales de limpieza y vigilancia, si procede.

3.4.3. Condiciones del servicio de atención al visitante

La empresa contratista será responsable de la coordinación y prestación del servicio de atención al visitante del Espai Moja, garantizando su calidad, continuidad y eficiencia. Este servicio incluye tanto la coordinación técnica como la atención directa al público, y deberá dimensionarse adecuadamente para cubrir las necesidades reales del equipamiento.

Posición	Número de efectivos	Total número de horas semanales	Horario
Coordinación técnica *Gestión técnica del Espai Moja	1	40 horas	De lunes a viernes de 09:00 a 15:00 h. *Dos tardes a la semana a determinar: de 16:00 a 18:00h. Sábado de 09:00 a 15:00 h
Atención al visitante *Información i recepción del Espai Moja	4	64 horas	De lunes a viernes de 10:00 a 20:00 h. Sábado de 11:00 a 21:00 h. Domingos y festivos de 11:00 a 15:00 h.

* Esta tabla corresponde a los mínimos razonables exigidos por la ACPC y será obligación de la empresa contratista redimensionarla al alza, cuando sea necesario para una óptima prestación del servicio. Un ajuste a la baja solo puede producirse por causas puntuales y sobrevenidas después de la adjudicación del contrato, y deberá contar con la aprobación previa y expresa de la ACPC.

3.4.3.1. Coordinación técnica

La coordinación técnica de todo el servicio será asumida por una persona que forme parte del equipo de la empresa contratista. Para esta función se requerirá una titulación superior y un mínimo de tres años de experiencia acreditada en la coordinación y gestión de actividades culturales y de ocio. En todo caso deberá tener la formación y la experiencia idónea para garantizar el perfecto funcionamiento de todos los programas, servicios y la gestión de equipos humanos.

La persona que desarrolle las tareas de coordinación técnica deberá mantener una interlocución con la ACPC, manteniendo las reuniones de seguimiento periódicas que sean necesarias. Tendrá como responsabilidad:

- La gestión y control operativo diario del Espai Moja para su correcto funcionamiento, garantizando la buena calidad del servicio. Incluye la gestión de: personal de atención al visitante, limpieza y mantenimiento del espacio.
- El servicio de información y reserva del Espai Moja, mediante el software de reserva Euromus. El desarrollo de este servicio de información y reservas deberá ser operativo como mínimo 35 horas a la semana, de lunes a viernes, teniendo en cuenta las directrices del equipamiento.
- El control y supervisión del correcto funcionamiento de los elementos museográficos, audiovisuales y de gafas de RV, para poder detectar posibles incidencias y proceder a su reparación en caso necesario, en el mínimo tiempo posible.
- El control y gestión del personal que la empresa contratada asigne a cada servicio; distribuir el trabajo e impartir las órdenes e instrucciones de trabajo necesarias en relación con la prestación del servicio.
- Supervisar el correcto cumplimiento por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al lugar de trabajo.
- Junto con la gestión de las reservas, el personal que desarrolle esta función deberá atender las demandas de información, por vía telefónica o recibidas mediante correo electrónico, relativas a la actividad y contenidos del Espai Moja, los horarios y las condiciones para la visita.
- Atención y gestión de incidencias con los visitantes.

Durante el tiempo en que se realicen los servicios mencionados en este pliego, incluidos días festivos, siempre habrá localizable un responsable de servicios de la empresa contratista, de

manera que se garantice el buen funcionamiento y la resolución de los problemas que puedan originarse. Por este motivo, la empresa contratista entregará, cada año a los responsables de la ACPC, un listado con los nombres y teléfonos de los trabajadores para poder localizarlos en caso de urgencia.

La realización de las tareas específicas de coordinación técnica requerirá obligatoriamente su presencia física en el equipamiento, y su espacio de trabajo será decidido conjuntamente entre la ACPC y la empresa contratista.

3.4.3.2. Personal de atención al visitante:

Siempre bajo el control y organización del coordinador/a técnico, las funciones del personal de atención al público serán:

- **Gestión del espacio:**

- Encendido y apagado de las instalaciones y equipamiento audiovisual que forma parte de la exposición del Espai Moja. Esta tarea debe llevarla a cabo un equipo estable y con suficiente antelación para que la totalidad de la exposición quede encendida con un margen de al menos media hora antes de la apertura al público.
- Vigilar los elementos expositivos, los materiales audiovisuales, las gafas de RV.
- Controlar los espacios del Espai Moja y avisar según los canales establecidos en caso de detectar comportamientos incívicos: vandalismo, hurtos, agresiones, etc.; cumpliendo en todo momento las prescripciones de la LOPD.
- Canalizar, con inmediatez, la información de las posibles incidencias que puedan surgir.
- Limpiar las gafas de realidad virtual después de cada uso.

- **Atención al visitante:**

- Control de acceso a través de Euromus.
- Gestión de grupos educativos y grupos organizados.
- Orientar a los visitantes en el recorrido del Espai Moja.
- Informar a los visitantes del correcto funcionamiento de los recursos museográficos del Espai Moja, áreas de interés, incidencias, tiempos de espera y posibles restricciones de paso.
- Atender las consultas y recoger los sugerimientos o quejas que los visitantes puedan realizar.
- Dar el apoyo necesario para el correcto desarrollo de las visitas y las actividades que se puedan desarrollar. Colaborar en la regulación del flujo de visitantes y/o organización de colas según las indicaciones establecidas.
- Realizar la recogida de datos sobre visitantes y encuestas de satisfacción, siguiendo las directrices de la ACPC y utilizando las herramientas que se les faciliten o que desarrolle de acuerdo con las mejoras propuestas en esta licitación.
- Informar y atraer nuevos visitantes desde el espacio indicado en el acceso de Portaferrissa 1.

Todo el personal, tanto la coordinación técnica como el personal destinado al servicio de información, acogida y atención al público se expresará correctamente en catalán, castellano e inglés.

3.4.4. Condiciones laborales y responsabilidades de la empresa

contratista

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, acreditando los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la ACPC del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, a fin de no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a los responsables del centro.

En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este contrato, la empresa contratista asume la obligación de ejercer de manera real, efectiva y continua, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en los casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como los derechos y obligaciones que se derivan de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará especialmente para que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollem su actividad sin extraírse en las funciones ejercidas respecto a la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

La empresa contratista asume la obligación de contratar el personal para llevar a cabo el servicio de atención al visitante de actividades. Este personal recibirá un salario apropiado a sus capacitaciones académicas y competencias y según marca el convenio colectivo aplicable.

El contratista debe cumplir escrupulosamente las obligaciones derivadas de la legislación laboral y de la Seguridad Social respecto del personal a su servicio, lo que significa que este no tiene ninguna relación jurídico-laboral con la ACPC y que esta última se considera exenta de toda responsabilidad derivada del incumplimiento de aquellas obligaciones. No obstante, la ACPC solicitará a la empresa, cuando lo crea oportuno, la exhibición de los contratos con la retribución salarial adecuada a la formación y experiencia de los trabajadores; además de los documentos acreditativos de la afiliación y la cotización a la Seguridad Social de dicho personal contratado. Debe tenerse en cuenta que el incumplimiento de las normas laborales y tributarias por parte de la empresa contratista y el incumplimiento del pago por parte de la empresa a sus trabajadores, será causa de extinción del servicio.

3.4.5. Condiciones del servicio de limpieza

La empresa contratista deberá encargarse del servicio de limpieza y mantenimiento del espacio y de las instalaciones que conforman el Espai Moja, incluidos la limpieza diaria de los baños, así como su correcto mantenimiento. Esto incluye, pero no se limita, la limpieza de superficies, barrido, fregado, limpieza de cristales, gestión de residuos, limpieza de lavabos, suministro de productos de limpieza, y cualquier otra tarea necesaria para mantener el espacio en óptimas condiciones higiénicas y estéticas.

En el caso de que la Agència Catalana del Patrimoni Cultural o el Departament de Cultura asuman la limpieza de toda la planta baja del Palau Moja, la prestación del servicio de limpieza podrá verse modificada. Estas posibles modificaciones deberán coordinarse siempre con la ACPC.

- Frecuencia y horarios: Se determinará la frecuencia de limpieza y mantenimiento con la ACPC teniendo en cuenta las necesidades específicas del espacio. Asimismo, se establecerán los horarios de trabajo que minimicen las molestias para los usuarios del espacio.
- Supervisión: La empresa contratista realizará una supervisión regular para garantizar la calidad del servicio de limpieza y mantenimiento. Se realizarán inspecciones periódicas para asegurarse de que las tareas se realizan según los estándares acordados y los criterios medioambientales establecidos. Se proporcionarán

informes regulares a la ACPC sobre las tareas realizadas, incluidos los aspectos medioambientales que se detallan en estos pliegos y los indicadores de sostenibilidad. Esto permitirá evaluar el desempeño del contratista e identificar áreas de mejora.

Cuando sea necesario, se pintarán o repasarán aquellos elementos (basamentos, paneles, vitrinas o marcos) que presenten cualquier daño, para que el Espai Moja esté en perfecto estado mientras esté abierto al público. Estas tareas de mantenimiento general deberán incluir el mantenimiento de suelos, paramentos verticales, los elementos expositivos y la iluminación. Correrá a cargo de la empresa contratista cubrir cualquier trabajo de mantenimiento de estos equipamientos. Igualmente, la empresa contratista deberá encargarse del mantenimiento de todos los equipamientos audiovisuales y de nuevas tecnologías presentes en la exposición.

Asimismo, correrán a cargo del adjudicatario las siguientes funciones:

- Mantenimiento de los espacios del Espai Moja utilizados por los visitantes en perfecto orden.
- Control y revisión del equipo técnico (audiovisuales, hardware, iluminación, etc.).
- Cuidado de los aparatos de intercomunicación.
- Detección y seguimiento de las necesidades de mantenimiento de los equipos.
- Relación con las empresas que tengan asignadas las tareas de mantenimiento general del conjunto por parte de la ACPC.
- Preparación técnica de los espacios para la celebración de actividades.
- Montaje técnico de equipos (equipos de sonido, equipamiento audiovisual, etc.) para la celebración de actividades.

3.4.6. Condiciones de la postproducción y mantenimiento

El Espai Moja integra una infraestructura museográfica altamente tecnológica e interactiva, que requiere una atención especializada para garantizar su funcionamiento óptimo. Por ello, se definen las condiciones específicas de postproducción y mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, que deberá asumir la empresa contratista. Estas condiciones aseguran la calidad de la experiencia del visitante y la conservación de los sistemas instalados.

3.4.6.1. Postproducción

En las nuevas experiencias inmersivas, tanto la realidad virtual como la sala de proyección inmersiva, se considera que desde que se ponen en marcha, y durante el periodo de un mes, están en fase de primera evaluación de funcionamiento y ajuste a las necesidades del público real. Así, durante este primer mes se irán evaluando y detectando posibles problemas de funcionamiento o desajustes que deberán ser corregidos en los dos meses posteriores, por tanto, como máximo dentro de los tres meses posteriores a la inauguración o puesta en marcha. Esto puede incluir retoques en las experiencias inmersivas si provocan confusiones, inacciones o incidentes en los movimientos del público. Todas estas acciones son lo que denominamos postproducción y abarcan todos los elementos producidos en esta licitación.

Siguiendo este punto, la empresa contratista deberá hacer:

- El seguimiento durante el primer mes de todas las incidencias y comentarios de los usuarios y de las indicaciones de la ACPC al respecto.
- La revisión y ajuste de los sistemas de iluminación, audiovisuales, interactivos o digitales, incluida la experiencia de realidad virtual, necesarios en función de las necesidades observadas para asegurar la correcta experiencia de usuario.

3.4.6.2. Mantenimiento

La empresa contratista se encargará de todo el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los elementos del Espai Moja, garantizando su correcto funcionamiento, la resolución de incidencias y la continuidad del servicio.

El servicio de mantenimiento se realizará a partir de julio de 2026, una vez finalice la responsabilidad de la empresa contratista de la anterior licitación de hacerse cargo del mantenimiento, reparación y sustitución (en el menor plazo de tiempo posible) de cualquiera de los componentes que integran los recursos museográficos por un periodo de dos años desde su instalación, siempre y cuando no haya habido un mal uso por parte de la ACPC.

3.4.6.3. Mantenimiento preventivo

La empresa contratista deberá llevar a cabo un plan de mantenimiento preventivo que incluya todos los elementos de base tecnológica y analógica presentes en el Espai Moja. Este plan tendrá como objetivo anticipar posibles incidencias, garantizar la conservación de los equipos y sistemas, y asegurar la continuidad de la experiencia cultural.

Estas actuaciones preventivas deberán incorporar, como mínimo:

- La revisión periódica del funcionamiento de los sistemas digitales, interactivos, informáticos y de control.
- La inspección y conservación de los elementos físicos, estructurales y analógicos que forman parte del recorrido expositivo.
- La limpieza, actualización y optimización de los equipos y superficies.
- La verificación de la infraestructura de red, alimentación eléctrica y comunicaciones.
- La elaboración de informes técnicos con registro de las actuaciones realizadas.

Estas tareas deberán programarse con una periodicidad definida y acordada con la ACPC.

3.4.6.4. Mantenimiento correctivo

La empresa contratista deberá garantizar la capacidad de respuesta ante cualquier incidencia que afecte al funcionamiento o la integridad de los elementos del Espai Moja, tanto tecnológicos como analógicos.

El mantenimiento correctivo incorporará:

- La detección y resolución de averías en sistemas digitales, interactivos, estructuras físicas o elementos museográficos.
- La sustitución o reparación de componentes dañados o defectuosos.
- La restauración de configuraciones, contenidos o elementos expositivos afectados.
- La disponibilidad de un servicio de asistencia técnica con tiempos de respuesta adecuados según la gravedad de la incidencia.
- El registro detallado de cada intervención, con descripción de la incidencia, actuaciones realizadas y estado final.

Estas actuaciones deberán garantizar la mínima afectación a la actividad del centro y a la experiencia del visitante.

3.4.7. Condiciones del servicio de videovigilancia

La empresa contratista deberá encargarse del mantenimiento de un sistema de videovigilancia completo y eficiente para el Espai Moja. Este sistema deberá cubrir las áreas que conforman el interior del Espai Moja.

La empresa contratista deberá suministrar todo el equipamiento necesario para el sistema de videovigilancia, incluyendo cámaras de vigilancia, servidores de almacenamiento, monitores, sistemas de grabación y cualquier otro elemento necesario para la instalación y el funcionamiento del sistema.

La empresa contratista se encargará del mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de videovigilancia durante el período del Contrato. También proporcionará asistencia técnica en caso de fallos o problemas con el sistema.

En caso de que la Agència Catalana del Patrimoni Cultural o el Departament de Cultura instalen un sistema de videovigilancia común para toda la planta baja del Palau Moja, la instalación del Espai Moja deberá sumarse o transferirse, con las modificaciones necesarias, siempre en coordinación con la ACPC.

La empresa contratista deberá realizar una instalación profesional del sistema de videovigilancia, siguiendo las normativas y los estándares de seguridad aplicables. Esta instalación deberá realizarse dentro de un plazo acordado desde la firma del contrato.

El sistema de videovigilancia deberá garantizar una cobertura adecuada de las áreas especificadas por la ACPC, con una resolución de imagen clara y nítida. El número y la ubicación de las cámaras deberán determinarse con la ACPC. El sistema deberá disponer de un sistema de almacenamiento de datos fiable y seguro, que permita el almacenamiento de las imágenes capturadas y asegure el acceso eficiente y rápido a los datos almacenados.

El sistema deberá proporcionar funcionalidades de acceso y control seguras para el personal autorizado por la ACPC. Esto puede incluir autenticación de usuarios, restricciones de acceso para determinadas áreas y capacidad de acceso remoto al sistema.

La empresa contratista deberá garantizar la confidencialidad de los datos capturados por el sistema de videovigilancia. No se permitirá la divulgación ni el uso indebido de los datos por parte del contratista o de su personal. El adjudicatario deberá tomar todas las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos capturados por el sistema de videovigilancia de cualquier acceso no autorizado, pérdida, alteración o divulgación.

Esta gestión NO comprende: Suministros de agua y electricidad.

4. CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Al margen de las obligaciones previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas, la empresa contratista debe cumplir las siguientes condiciones para garantizar la correcta cobertura de los servicios, según las directrices marcadas por este Pliego:

- 1.1. Prestar todos los servicios necesarios para la correcta implementación del proyecto bajo la supervisión, validación y seguimiento de la ACPC. La empresa contratista y la ACPC realizarán reuniones periódicas de coordinación.
- 1.2. Mantener actualizado permanentemente el manual de funcionamiento del Espai Moja, que recoge las operativas de funcionamiento de los diferentes servicios sujetos a este contrato y de todas las actividades extraordinarias que se determinen. Estas operativas deberán ser conocidas y de obligado cumplimiento por todo el personal de la empresa contratista que preste servicio en cada uno de los espacios del centro.
- 1.3. Coordinar las tareas que realice con el resto de los servicios que se prestan en el mismo espacio, y siempre con absoluta coordinación con los responsables de la ACPC.
- 1.4. La ACPC exigirá a la empresa contratista la realización eficaz y eficiente de los servicios estipulados. En caso de que la ACPC considere que los servicios se realizan de manera inadecuada, esta podrá exigir su corrección a la empresa que deberá responder en un tiempo máximo de 48 horas.
- 1.5. La empresa prestadora del servicio confeccionará mensualmente el resumen de la actividad realizada.

- 1.6. Garantizar la disponibilidad del personal necesario y suficientemente cualificado para cubrir las diferentes tareas objeto de esta prestación de servicios, durante el tiempo que dure el contrato de manera que se forme un equipo capaz de dar cobertura íntegra al Espai Moja. Todo el personal necesario para la prestación de los servicios objeto del presente concurso será contratado por la empresa contratista.
- 1.7. Nombrar un coordinador técnico que será el responsable de la gestión de los diferentes equipos de trabajo y será el interlocutor con los responsables de la ACPC. Las funciones específicas de su tarea constan en el apartado 3.4.3.1 del presente Pliego.
- 1.8. Destinar los efectivos necesarios para la realización de los servicios, teniendo en cuenta los criterios siguientes:
 - Garantizar un trato correcto con el público y con las personas responsables de la ACPC, así como buena presencia, educación y presentar un aspecto correcto de higiene personal.
 - Procurar el máximo grado de estabilidad de los equipos que presten los servicios objeto del contrato, en especial para los servicios de coordinador técnico.
 - Prever un equipo estable de personal de reserva que deberá cubrir bajas e imprevistos, así como los refuerzos de carácter regular o extraordinario, las necesidades de ampliación de los servicios, los actos no previstos, cualquier evento puntual que pueda generarse. Para los encargos de servicios extraordinarios, la ACPC deberá avisar a la empresa contratista con una antelación mínima de 48 horas.
 - Proceder a la sustitución sin demora en los casos de ausencias imprevistas. El plazo máximo para la cobertura del personal de atención al visitante, en caso de cualquier tipo de ausencia, será de 2 horas.
- 1.9. La empresa contratista se hará cargo de garantizar, antes del primer día de comienzo del contrato, la formación adecuada del personal a cargo de los servicios objeto del contrato, para mantener un alto nivel de calidad en la prestación de los servicios. La formación incluirá, sin limitarse, los siguientes puntos:
 - Programa de gestión EUROMUS.
 - Funcionamiento de las infraestructuras del Espai Moja (equipos de climatización, iluminación general, sistema de videovigilancia, etc.).
 - Funcionamiento del equipamiento de la museografía.
 - Procedimientos internos de funcionamiento del Espai Moja.
 - Gestión medioambiental del Espai Moja.
 - Otras cuestiones a petición de la ACPC.
- 1.10. Garantizar el servicio de información y reservas telefónicas durante el horario de apertura del espacio. Las funciones específicas constan en el apartado 3.4.3.1. Fuera del horario de apertura y en fines de semana y festivos, habilitar un servicio de información automática sobre los horarios de atención telefónica y sobre las reservas.
- 1.11. Distribuir el personal de atención y recepción en función de las necesidades de cada momento, de acuerdo con la ACPC. Prestar el servicio de cara al público visitante con un uniforme adecuado a las características de climatización del espacio. La propuesta de uniformidad deberá ser aprobada por la ACPC y la empresa contratista se hará cargo de su adquisición y mantenimiento.
- 1.12. Hacerse cargo de la adquisición y suministro de los aparatos y accesorios vinculados (auriculares, baterías, cargadores, etc.) del sistema de intercomunicación de su personal. Igualmente, se hará cargo del material de oficina, ordenador y de la telefonía móvil del coordinador técnico y de todos los gastos que se deriven.
- 1.13. Emitir un comunicado por escrito de las incidencias de cada uno de los diferentes turnos laborales para cada uno de los servicios, siguiendo las indicaciones de la ACPC.

1.14. Garantizar el cumplimiento de las medidas de gestión ambiental establecidas por la ACPC para minimizar los impactos ambientales del equipamiento tanto por parte de la empresa contratista, como por parte de las empresas y/o organizaciones que utilicen el espacio. Como mínimo la empresa deberá:

1. Gestión de residuos: la empresa contratista implementará un sistema de gestión de residuos que fomente la reducción, la reutilización y el reciclaje, tanto por parte del personal de la empresa como por los visitantes. Se priorizará la separación correcta de los residuos y se fomentará el uso de materiales y envases reutilizables o reciclables. La empresa deberá seguir el modelo de recogida selectiva municipal, e incluir las siguientes fracciones (siempre que se generen):
 1. Papel y cartón (contenedor azul)
 2. Envases ligeros: plástico, lates y briks (contenedor amarillo)
 3. Vidrio (contenedor verde)
 4. Materia orgánica (contenedor marrón)
 5. Desechos (contenedor gris)

La empresa contratista deberá garantizar y revisar la correcta ubicación de los contenedores para facilitar la recogida selectiva por parte del personal y de los visitantes. Más allá de estas fracciones. Deberán ser objeto de la recogida selectiva en el equipamiento, entre otros:

- Pilas y baterías
 - Cartuchos de tinta y tóner
2. Ahorro de agua y energía: la empresa contratista adoptará prácticas de gestión integral del Espai Moja y de limpieza que promuevan el ahorro de agua y energía. Esto puede incluir el uso de equipos eficientes y la conciencia del uso responsable de recursos hídricos y energéticos durante las tareas de limpieza.
 3. Garantizar la calidad ambiental del papel y material de oficina empleado, así como las buenas prácticas ambientales en su utilización.
 4. Productos de limpieza sostenibles: la empresa contratista tendrá que garantizar el uso de productos de limpieza biodegradables, no tóxicos y respetuosos con el medio ambiente siempre que sea posible. Se dará preferencia a los productos certificados con etiquetas ecológicas o bajo impacto ambiental.
 5. Formación medioambiental. La empresa contratista debe encargarse y garantizar la formación a todo el personal implicado en los diferentes servicios sobre temas ambientales, en concreto sobre las medidas ambientales exigidas en este Pliego en lo que se refiere a los materiales empleados, el buen uso de los mismos, la recogida selectiva, el uso racional del agua y la energía, etc.
- 1.15. Garantizar la implantación del plan de emergencia del Espai Moja, asegurando la formación del personal y realizando los simulacros establecidos por el plan.
- 1.16. Asegurar el tratamiento de cualquier dato de carácter personal que se obtenga o se gestione durante el funcionamiento del Espai Moja y/o realización de actividades de acuerdo con los requisitos de la legislación vigente.
- 1.17. Para la correcta gestión y mantenimiento del Espai Moja, la empresa contratista elaborará y mantendrá un inventario de todos los elementos que configuran el Espai Moja, tanto de carácter estructural y de gestión, así como todos los elementos que forman parte de la exposición. Este inventario será entregado a la ACPC para su validación.

En caso de que, al finalizar el presente contrato, la empresa contratista del siguiente sea otra empresa, la empresa contratista traspasará toda la información de funcionamiento del Espai Moja a la nueva empresa contratista durante el mes anterior a la finalización del presente contrato, y atenderá las dudas que puedan surgir durante los dos meses posteriores al cambio.

5. RELACIONES CON LA EMPRESA CONTRATISTA

La empresa contratista nombrará a una persona responsable de la ejecución del contrato. Le corresponderá, siempre con la supervisión y control de los responsables del Àrea d'Estratègia i Innovació de la ACPC, la coordinación e implementación del proyecto de desarrollo de contenidos, diseño museográfico, producción y montaje expositivo, y gestión integral del espacio de presentación y promoción del patrimonio cultural de Catalunya ubicado en la planta baja del Palau Moja de Barcelona (Espai Moja).

El responsable del proyecto será el interlocutor válido entre la empresa y los responsables del Àrea d'Estratègia i Innovació de la ACPC. Este representante mantendrá reuniones periódicas con los responsables designados por la ACPC para realizar seguimiento de la calidad del proyecto, comunicar las incidencias que se hayan producido y recibir las instrucciones pertinentes para adecuar las necesidades o problemas puntuales que puedan surgir, sin perjuicio de atender el resto de las responsabilidades inherentes previstas previamente.

En todos los trabajos objeto de contratación, acciones y todo el material que elabore la empresa contratista en la ejecución del presente contrato, la empresa contratista se obliga a realizarlo en cumplimiento del marco normativo y regulatorio vigente que aplique a la Agència Catalana de Patrimoni Cultural en cada momento (por ejemplo, normativa de consumidores y usuarios, de contratación electrónica, concursos, publicitaria, propiedad intelectual, industrial, protección de datos, prevención de riesgos laborales, etc.), siendo a su cargo y coste los análisis jurídicos que correspondan para asegurar el cumplimiento de esta obligación.

Asimismo, será obligación de la empresa contratista la tramitación, gestión y obtención de las licencias, autorizaciones y permisos que sean necesarios para ejecutar todos los servicios objeto del presente contrato, siendo de su cuenta y cargo todos los gastos.

6. ENTREGA FINAL DE DOCUMENTACIÓN

Una vez finalizados los servicios correspondientes, previamente a la recepción de los trabajos realizados, la empresa contratista entregará la siguiente documentación y manuales técnicos:

- a) En caso de que el trabajo de documentación histórica y de relación con los expertos haya producido nueva documentación o que se haya consultado y solicitado copia de documentación existente, deberá entregarse una copia de todo este material, para su incorporación al archivo de la ACPC.
- b) En caso de que se realicen nuevos modelos 3D, una copia de los modelos 3D para las experiencias de realidad virtual o vídeo inmersivo.
- c) Copia de los proyectos de Unity o Unreal, editables, para su archivo y copia de seguridad.
- d) Copia de todo el material de imagen, audio y audiovisual, en el formato de alta calidad que se haya utilizado (.tif, .avi, etc.) y en el formato de difusión que se haya utilizado (.jpg, .mp4, etc.), así como de los proyectos editables de audio y audiovisual (Premiere, etc.) de todo el material producido.
- e) El soporte físico utilizado para la entrega de este material será decidido por la empresa contratista.
- f) Documento de ampliación de garantía: En caso de que la empresa contratista haya ofrecido una ampliación en el plazo de garantía, entregará un documento que confirme este compromiso.

7. ANEXOS

ANEXO 1

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