



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE SERVEI DE LA GESTIÓ DEL CENTRE D'INTERPRETACIÓ DE LA PIRATERIA DEL MEDITERRANI I DE LA HISTÒRIA DE CASTELLDEFELS (CIPHC) I MANTENIMENT MUSEOGRÀFIC.

ÍNDEX

1. Objecte del contracte
2. Característiques del servei/subministrament
3. Tasques a desenvolupar
4. Obligacions de l'empresa contractista
5. Personal
6. Avaluació del contracte
7. Metodologia de mesura, verificació i evidències
8. Plans de millora i mesures correctores
9. Avaluació intermèdia i avaluació final
10. Confidencialitat i protecció de dades

Annex 1. Llistat de l'equipament a mantenir



1. Objecte del contracte

Contractació del servei de gestió i manteniment del Centre d'Interpretació de la Pirateria del Mediterrani i de la Història de Castelldefels (CIPHC en endavant), desde l'1 de juny de 2026 al 31 de maig de 2028.

2. Característiques del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir la gestió operativa diària del CIPHC, garantint un funcionament eficient, segur i alineat amb els objectius de difusió cultural i educativa del municipi. Aquesta gestió inclourà, com a mínim:

- **Atenció al públic:** recepció i acompanyament de visitants, informació sobre els continguts del centre, gestió d'aforaments, venda o control d'entrades i registre estadístic de visites.
- **Prestació de visites guiades:** disseny, programació i execució d'itineraris guiats adaptats a diferents tipologies de públic (escolar, familiar, adult, turístic). Les visites hauran de garantir rigor històric, qualitat pedagògica i adequació als continguts del centre i al seu entorn monumental (Castell de Castelldefels).
- **Coordinació del personal:** planificació de torns, supervisió de tasques, gestió d'incidències i assegurament del compliment dels protocols interns de qualitat, atenció al públic i seguretat museística.
- **Gestió de la comunicació operativa:** manteniment del contacte ordinari amb els serveis municipals responsables, elaboració d'informes periòdics d'activitat i transmissió d'avisos urgents vinculats al funcionament del centre o al seu contingut expositiu.

L'adjudicatari haurà de garantir el correcte estat de conservació i funcionament de tots els elements museogràfics del CIPHC, d'acord amb els estàndards professionals del sector. Les obligacions inclouen:

- **Manteniment preventiu:** inspecció periòdica d'exposicions, vitrines, equips audiovisuals i elements interactius, amb especial atenció a sistemes de llum, so, pantalles, sensors i estructures exposades al desgast per ús públic.
- **Manteniment correctiu:** resolució d'avaries, incidències tècniques o mal funcionament dels elements expositius, amb temps de resposta adequats a la naturalesa del problema i garantint la mínima afectació possible a la visita pública.
- **Coordinació amb serveis municipals:** comunicació immediata d'incidències estructurals o de seguretat que superin l'àmbit de competència de l'empresa adjudicatària.
- **Protecció i conservació d'elements sensibles:** aplicació de protocols bàsics de manipulació i preservació quan sigui necessari accedir a vitrines, rèpliques, peces museogràfiques o mecanismes interns d'interactius.

El servei s'haurà de prestar de manera continuada des de l'**1 de juny de 2026 fins al 31 de maig de 2028**, incloent tots els dies d'obertura al públic establerts, que són els caps de setmana i festius des de l'1 de gener i fins al 30 de juny i de l'1 de setembre al 31 de desembre, i de dimecres a diumenge des de l'1 de juliol i fins al 31 d'agost. En horari d'11h a 19h durant tot l'any.



L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- Disponibilitat del personal necessari per cobrir tots els horaris d'obertura.
- Resposta àgil davant incidències que puguin afectar la visita, la seguretat o el funcionament del centre.
- Compliment estricte de les obligacions legals, laborals, de protecció de dades i de prevenció de riscos laborals vinculades a la prestació del servei.

3. Tasques a desenvolupar

3.1. Coordinació general del Centre

L'empresa adjudicatària serà responsable de garantir el correcte funcionament global del CIPHC, assegurant que totes les activitats, serveis i recursos operatius es desenvolupin d'acord amb els estàndards de qualitat definits per l'Ajuntament. En aquest sentit, haurà de:

- **Supervisar de manera continuada el funcionament del centre**, vetllant pel compliment dels protocols d'atenció al públic, les normes de seguretat, l'ús adequat dels espais i la coherència entre les activitats desenvolupades i la missió del CIPHC.
- **Coordinar reunions periòdiques amb l'equip de treball**, orientades a revisar incidències, planificar activitats, avaluar necessitats organitzatives i garantir la correcta comunicació interna.
- **Mantenir reunions regulars amb la persona responsable municipal de l'equipament**, facilitant informació actualitzada sobre el funcionament, les activitats i les possibles necessitats tècniques o organitzatives del centre.

3.2. Gestió de visites guiades i activitats educatives

L'adjudicatari haurà de planificar, coordinar i executar totes les activitats de dinamització cultural del CIPHC, especialment les relacionades amb la difusió del patrimoni històric i cultural de la pirateria mediterrània i del Castell de Castelldefels. Les tasques inclouen:

- **Organització i gestió de visites guiades** adreçades a públic escolar, turístic, familiar i altres col·lectius, garantint rigor històric, qualitat interpretativa i adequació pedagògica.
- **Planificació i coordinació del servei d'audioguies**, supervisant-ne el correcte funcionament, la disponibilitat dels dispositius i la informació proporcionada als visitants.
- **Coordinació amb escoles, entitats i operadors turístics** per programar activitats educatives, visites concertades i propostes adaptades a grups específics.

3.3. Gestió i supervisió del personal

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una plantilla adequada i qualificada per a la prestació del servei. Les obligacions inclouen:

- **Contractació, formació inicial i formació contínua del personal**, assegurant que els professionals disposin del coneixement històric, competències museogràfiques i habilitats d'atenció al públic necessàries.
- **Coordinació i supervisió de l'equip**, incloent control de tasques, resolució d'incidències internes i acompanyament en la millora de la qualitat del servei.
- **Gestió dels torns de treball**, assegurant una distribució adequada en funció dels horaris d'obertura, les puntes de demanda i les activitats programades.

3.4. Promoció i màrqueting del centre



En coordinació amb l'Ajuntament, l'adjudicatari haurà de contribuir a la promoció del CIPHC, garantint la difusió de les activitats i la millora del nombre de visitants. Això inclou:

- **Desenvolupar i executar estratègies de màrqueting** prèviament definides per l'Ajuntament, orientades a millorar la visibilitat del centre i la participació ciutadana.
- **Proporcionar continguts operatius o informació rellevant** per a la promoció institucional (web municipal, xarxes socials municipals, butlletins informatius, etc.).

3.5. Gestió d'ingressos, venda d'entrades i cobrament.

L'empresa adjudicatària assumirà la gestió completa del procés de venda i cobrament d'entrades, tant en format presencial com en línia. Es requereix:

- **Gestió del sistema de cobrament**, assegurant el correcte funcionament de tots els mètodes de pagament disponibles (TPV, pagament en línia, efectiu si s'escau) i mantenint els protocols de conciliació econòmica marcats per l'Ajuntament.
- **Venda d'entrades a taquilla**, proporcionant informació clara i rigorosa sobre tarifes, horaris i serveis inclosos.
- **Control i seguiment setmanal dels ingressos**, elaborant un registre detallat de la recaptació diària i setmanal, amb transmissió d'informació a l'Ajuntament seguint els canals establerts.
- **Compliment dels procediments de gestió econòmica**, el cobrament de la venda d'entrades es realitzarà per part de l'empresa. A més vençut l'empresa farà un ingrés a l'Ajuntament dels ingressos del mes anterior al número de comte bancari que s'indiqui.
- **Supervisió del flux d'entrades venudes en línia**, coordinant-se amb els sistemes municipals de venda anticipada.

3.6. Avaluació de la qualitat del servei

Per garantir la millora contínua del CIPHC, l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar mecanismes d'avaluació i control de qualitat, incloent:

- **Realització d'enquestes de satisfacció** o altres instruments de recollida d'opinió dels visitants.
- **Anàlisi periòdica dels resultats**, elaborant propostes de millora basades en les necessitats detectades, els comentaris dels usuaris i els requeriments tècnics del centre.
- **Implementació de millores operatives**, sempre en coordinació amb el personal municipal responsable.

3.7. Informes i documentació del servei

L'adjudicatari haurà d'oferir una informació clara, estructurada i constant sobre el funcionament del CIPHC. Aquesta obligació inclou:

- **Informe setmanal detallat**, incloent nombre de visitants, ingressos, incidències tècniques, activitats realitzades i altres dades de seguiment operatiu.
- **Raport quinzenal**, amb una anàlisi breu de l'evolució del servei, reptes detectats i necessitats potencials.
- **Informe mensual complet**, que haurà de recollir dades quantitatives i qualitatives sobre la gestió del centre, conclusions, propostes de millora i qualsevol informació rellevant per a la supervisió municipal.

3.8. Manteniment de les instal·lacions museïtzades

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte funcionament, conservació i operativitat de tots els elements museogràfics del CIPHC, incloent equipaments tècnics, elements expositius, interactius i



infraestructures de suport. Aquest manteniment ha de complir amb els estàndards professionals del sector museístic i amb les necessitats específiques d'un espai ubicat en un entorn patrimonial com és el Castell de Castelldefels. A l'annex 1 del present document, s'adjunta un llistat del material a mantenir. Les tasques inclouen:

a) Manteniment preventiu

Realització d'inspeccions periòdiques programades sobre vitrines, exposicions, equipaments audiovisuals, pantalles tàctils, projectors, sensors, maquetes, rèpliques i altres elements museogràfics.
Comprovació del correcte funcionament dels sistemes audiovisuals i interactius, aplicant protocols de manteniment preventiu per evitar avaries que puguin interrompre l'experiència del visitant.
Neteja específica d'elements museogràfics, seguint criteris de conservació bàsica (sense utilitzar productes o mètodes que puguin comprometre la integritat del material).
Control d'il·luminació expositiva, revisant lluminàries, temperatures de color, focus direccionals i sistemes de regulació que afectin la percepció dels continguts museogràfics.

b) Manteniment correctiu

Resolució d'avaries i incidències tècniques que afectin la visita pública, garantint temps de resposta adequats i minimitzant l'impacte sobre l'operativitat del centre.
Reparació o substitució de components defectuosos en elements audiovisuals, interactius o estructurals de l'exposició, sempre respectant l'ordenació museogràfica original.
Assistència tècnica immediata en cas de fallades que afectin la seguretat o l'accessibilitat de la instal·lació.

c) Documentació i comunicació

Registre de totes les actuacions de manteniment, tant preventiu com correctiu, amb indicació de data, incidència, intervenció realitzada i estat final.
Comunicació immediata a l'Ajuntament de qualsevol incidència que superi el seu àmbit de competència o que pugui comportar afectacions estructurals, de seguretat o de conservació del patrimoni.
Propostes de millora tècnica orientades a millorar la durabilitat, eficiència i accessibilitat dels elements museïtzats.

d) Coordinació amb serveis municipals i tercers

Coordinació amb altres serveis tècnics municipals, especialment quan les incidències afectin espais patrimonials o requereixin intervencions estructurals.
Supervisió de proveïdors especialitzats, si escau, garantint que actuïn d'acord amb els criteris de conservació i seguretat del CIPHC i del Castell.

3.9. Gestió de la botiga promocional i del vestuari del personal

3.9.1. Botiga promocional del CIPHC

L'adjudicatari serà responsable de la gestió operativa d'una botiga promocional vinculada al Centre d'Interpretació, orientada a reforçar la difusió del patrimoni i generar ingressos complementaris. Les tasques inclouen:

- Gestió de l'espai de botiga, garantint ordre, neteja, accessibilitat i correcta exposició dels productes.



- Control d'estocs i reposició, mantenint un inventari actualitzat i comunicant a l'Ajuntament les necessitats de reposició o propostes de nous productes.
- Atenció al client i venda directa, aplicant els mateixos protocols de qualitat que en el servei d'atenció al visitant.
- Gestió del cobrament de les vendes de productes, aplicant els mateixos criteris i sistemes de conciliació econòmica que per a la venda d'entrades.
- Proposta de línies de productes coherents amb la temàtica del centre (pirateria mediterrània, història local, patrimoni del Castell de Castelldefels), sempre en coordinació i aprovació municipal.

3.9.2. Vestuari del personal d'atenció al visitant

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal disposi d'un vestuari adequat a la imatge institucional del centre, on s'identifiqui clarament que són treballadors d'una empresa aliena a l'Ajuntament, assegurant una presència professional, identificable i coherent amb l'espai museístic. Les obligacions inclouen:

- Subministrament del vestuari complet per a tot el personal d'atenció al públic i guiatges, incloent peces de roba, complements i elements identificatius.
- Manteniment i reposició del vestuari, garantint que es trobi en bon estat, net i adequat a la temporada i condicions climàtiques del Castell.
- Disseny del vestuari d'acord amb els criteris municipals d'imatge: colors, logotips, estil i normativa de representativitat institucional.
- Gestió del registre de peces assignades, reposicions per deteriorament i control de retorns en cas de rotació de personal.

4. Obligacions de l'empresa contractista

L'empresa adjudicatària haurà de complir, durant tota la vigència del contracte, amb les obligacions següents, sens perjudici de qualsevol altra obligació establerta en la legislació vigent, en aquest plec i en el contracte formalitzat.

4.1 Obligacions generals de servei

- 4.1.1. Prestar el servei de gestió i manteniment del CIPHC amb criteris de qualitat, professionalitat i continuïtat.
- 4.1.2. Assegurar el funcionament correcte del centre en els dies i horaris d'obertura establerts per l'Ajuntament.
- 4.1.3. Aplicar protocols d'atenció al públic, seguretat i actuació davant incidències, segons els criteris municipals.
- 4.1.4. Vetllar per la conservació del patrimoni museogràfic i per la correcta utilització dels espais del centre.

4.2. Obligacions en la gestió del personal

- 4.2.1. Contractar el personal necessari en nombre i qualificació per garantir la prestació del servei.
- 4.2.2. Garantir la formació inicial i contínua del personal en: atenció al públic, coneixement històric, protocols de seguretat, ús de sistemes interactius i pautes museogràfiques.
- 4.2.3. Elaborar, gestionar i supervisar els torns de treball per assegurar la cobertura de servei.
- 4.2.4. Subministrar i mantenir el vestuari del personal d'atenció al visitant, amb criteris d'imatge institucional, neteja i presentació.
- 4.2.5. Garantir el compliment de la normativa laboral, de prevenció de riscos laborals i de protecció de dades en relació amb el personal contractat.



4.3. Obligacions en la gestió del centre i de les activitats

- 4.3.1. Coordinar l'activitat diària del CIPHC i supervisar el seu funcionament general.
- 4.3.2. Programar i desenvolupar visites guiades, activitats educatives i serveis d'audioguies, assegurant rigor, adequació pedagògica i coherència amb la temàtica del centre.
- 3.3. Coordinar reunions periòdiques amb l'equip de treball i amb la persona responsable municipal de l'equipament.
- 3.4. Garantir una comunicació fluïda i immediata amb l'Ajuntament davant incidències rellevants o necessitats tècniques.

4.4. Obligacions en el manteniment de les instal·lacions museïtzades

- 4.4.1. Realitzar manteniment preventiu de totes les instal·lacions museogràfiques, vitrines, interactius, audiovisuals, il·luminació i elements de l'exposició.
- 4.4.2. Executar el manteniment correctiu necessari per resoldre avaries o disfuncions, amb temps de resposta adequats i minimitzant l'impacte sobre els visitants.
- 4.4.3. Mantenir un registre actualitzat de totes les actuacions de manteniment.
- 4.4.4. Comunicar immediatament a l'Ajuntament qualsevol incidència que excedeixi les seves competències o afecti la seguretat, la conservació del patrimoni o la infraestructura del Castell.
- 4.4.5. Coordinar-se amb serveis tècnics municipals o proveïdors especialitzats quan així es requereixi.

4.5. Obligacions en la gestió dels ingressos i del cobrament

- 4.5.1. Gestionar de forma íntegra la venda d'entrades, tant presencial com en línia, amb estricta observança dels protocols municipals de conciliació econòmica.
- 4.5.2. Garantir el correcte funcionament dels sistemes de cobrament (TPV, efectiu si s'escau, plataformes electròniques).
- 4.5.3. Dur a terme el control i registre diari i setmanal dels ingressos generats, aportant a l'Ajuntament la documentació requerida.
- 4.5.4. Custodiar els fons recaptats fins a la seva entrega segons els procediments marcats.
- 4.5.5. Gestionar el flux d'entrades venudes anticipadament a través de plataformes digitals municipals.

4.6. Obligacions en la gestió de la botiga promocional

- 4.6.1. Gestionar l'espai de botiga promocional del CIPHC, incloent ordre, neteja i presentació de productes.
- 4.6.2. Gestionar la venda, cobrament i registre d'ingressos associats, aplicant els mateixos criteris de transparència i conciliació que en la venda d'entrades.
- 4.6.3. Controlar l'estoc i mantenir un inventari actualitzat.
- 4.6.4. Proposar nous productes vinculats a la temàtica del centre, sempre amb aprovació municipal.
- 4.6.5. Garantir l'atenció al client amb els mateixos criteris de qualitat que l'atenció al visitant.

4.7. Obligacions en matèria de qualitat del servei

- 4.7.1. Implementar sistemes d'avaluació, incloent enquestes de satisfacció i altres eines de recollida de feedback.
- 4.7.2. Analitzar els resultats i proposar millores operatives.
- 4.7.3. Aplicar les millores aprovades per l'Ajuntament.
- 4.7.4. Garantir la millora contínua del servei i la coherència amb la missió del CIPHC.

4.8. Obligacions de documentació i informes



- 4.8.1. Elaborar i lliurar informes setmanals, incloent dades d'afluència, ingressos, incidències i activitats.
- 4.8.2. Elaborar un raport quinzenal de seguiment operatiu.
- 4.8.3. Elaborar un informe mensual complet amb anàlisi qualitativa i quantitativa, propostes de millora i evolució del servei.
- 4.8.4. Facilitar qualsevol informació addicional requerida per l'Ajuntament en l'exercici de les seves funcions de control.

4.9. Obligacions administratives, legals i de responsabilitat

- 4.9.1. Complir la normativa aplicable en matèria de contractació pública, protecció de dades, propietat intel·lectual, normativa museística i prevenció de riscos.
- 4.9.2. Mantenir les assegurances obligatòries (responsabilitat civil, riscos laborals, etc.).
- 4.9.3. Assumir la responsabilitat per danys causats per negligència o mal funcionament atribuïble a la seva actuació.
- 4.9.4. Garantir la confidencialitat de la informació a què tingui accés durant la prestació del servei.
- 4.9.5. Facilitar en tot moment l'exercici de les funcions de supervisió i inspecció municipal.

4.10. Obligacions de coordinació amb l'Ajuntament

- 4.10.1. Mantenir una comunicació fluida, proactiva i immediata amb la persona responsable municipal.
- 4.10.2. Participar en reunions de seguiment quan sigui requerit.
- 4.10.3. Informar prèviament de qualsevol incidència o necessitat que pugui afectar el servei, la seguretat o la percepció pública del CIPHC.

5. Personal adscrit al contracte

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure al servei els perfils professionals necessaris per garantir la prestació correcta, continuada i de qualitat de totes les funcions del Centre d'Interpretació. El personal haurà de ser suficient, disposar de la titulació i experiència indicades, i estar disponible en les condicions i horaris que s'estableixin.

Tota substitució de personal adscrit haurà de ser comunicada i justificada davant l'Ajuntament, i només es podrà efectuar per professionals amb qualificació igual o superior.

5.1. Coordinació i gestió del centre

- Coordinador/a del Centre (1 persona – jornada completa)

Funcions principals:

- Direcció operativa i coordinació integral del servei.
- Organització i planificació del personal.
- Supervisió d'incidències, qualitat i protocols interns.
- Coordinació amb l'Ajuntament i assistència a reunions de seguiment.
- Elaboració d'informes setmanals, mensuals i anuals.

5.2. Personal d'atenció al públic, visites i venda d'entrades

- Informadors/Guies (2-3 persones, segons estacionalitat)

Funcions principals:

- Atenció al visitant i control d'accessos.
- Venda d'entrades, cobrament i gestió de reserves.
- Conducció de visites guiades.
- Suport al servei d'audioguies.



- Suport a la botiga promocional, si escau.

5.3. Personal de suport educatiu i dinamització

- Tècnic/a d'activitats educatives (1 persona)

Funcions principals:

- Disseny i execució de tallers escolars i activitats familiars.
- Coordinació amb centres educatius i grups organitzats.
- Suport puntual a activitats especials, jornades temàtiques o programes pedagògics.

5.4. Personal tècnic de manteniment museogràfic

- Tècnic/a de manteniment preventiu i correctiu (1 persona)

Funcions principals:

- Revisió periòdica de vitrines, interactius, audiovisuals i sistemes de control.
- Execució del manteniment preventiu i correctiu.
- Assistència en incidències tècniques que afectin la visita o el funcionament.
- Registre i documentació de totes les actuacions realitzades.

5.5. Compromís d'adscripció del personal

L'empresa licitadora haurà de presentar:

La relació nominal de les persones adscrites (o perfils equivalents en fase de licitació).

Els currículums vitae i la documentació acreditativa de la titulació i experiència.

Un calendari de disponibilitat i la proposta d'organització de torns.

Un compromís formal que garanteixi la permanència dels perfils mínims durant tota l'execució del contracte.

Cap substitució o remodelació interna podrà comportar una reducció de la qualificació o experiència exigides. En cas de baixa per motius de salut, vacances o qualsevol altra circumstància, l'empresa haurà de proporcionar personal substituït per garantir la continuïtat del servei sense interrupcions.

5.6. Vestuari del personal

L'empresa haurà de proporcionar el vestuari complet al personal d'atenció, guies i personal visible:

- Uniforme identificable i adequat a la imatge institucional del CIPHC.
- Peces de reposició i manteniment en bon estat.
- Elements d'identificació personal visibles (carnet, insígnia o similar).

6. Avaluació del contracte

L'avaluació del contracte té per finalitat **mesurar el grau de compliment** de les obligacions contractuals, la qualitat del servei prestat i l'impacte en els objectius públics del CIPHC. L'avaluació es fonamentarà en:

- **Dades traçables i verificables** (registres de venda, número de visitants, ingressos mensuals, informes mensuals de manteniment, enquestes de satisfacció, informes setmanals, mensuals i anuals).



- **Indicadors clau del rendiment**
- **Periodicitat definida i governança** de seguiment (reunions i informes).
- **Millora contínua** i plans correctors quan calgui.

6.1. Òrgans de seguiment

- **Responsable del contracte** (Ajuntament): supervisa l'execució, valida informes, requereix mesures correctores i proposa l'avaluació final.
- **Coordinador/a del Centre** (adjudicatari): garanteix dades fiables, lidera l'execució i eleva propostes de millora.

6.2. Reunions i cadència

- **Setmanals** (operatives): incidències, aforaments, ingressos, personal, estat d'equips.
- **Mensuals** (tècniques): revisió d'indicadors i tancament d'informe mensual.
- **Extraordinàries**: incidències crítiques que afectin obertura, seguretat o integritat museogràfica.

6.3. Indicadors clau de rendiment (KPIs) i llistats

Els valors exactes s'ajustaran a l'inici del servei mitjançant acta de definició. Els exemples següents són estàndard per a centres museístics i d'interpretació.

6.3.1. Serveis al visitant i accés

- **Obertura segons calendari aprovat**: $\geq 99\%$ de franges horàries complertes/mes.
- **Accessibilitat funcional** (serveis i recorreguts previstos): $\geq 95\%$ d'elements operatius/mes.

6.3.2. Experiència i qualitat

- **Satisfacció mitjana del visitant** (enquesta 1–5): $\geq 4,3$; taxa de resposta $\geq 10\%$ mostres/mes.
- **Reclamacions formals** resoltes en termini: 100% en ≤ 15 dies.

6.3.3. Activitats educatives i dinamització

- **Execució del programa educatiu** (sessions realitzades / planificades): $\geq 90\%$ /trimestre.
- **Valoració de centres educatius** (1–5): $\geq 4,2$.

6.3.4. Manteniment i operativitat museogràfica

- **Disponibilitat d'audiovisuals i interactius**: $\geq 97\%$ de temps operatiu/mes.
- **Compliment del pla de manteniment preventiu**: 100% d'ordres programades tancades/mes.
- **Temps de resposta a incidències crítiques** (que afecten la visita): ≤ 4 hores laborables; resolució $\leq 24/48$ h segons complexitat.

6.3.5. Gestió econòmica i traçabilitat

- **Conciliació de caixa i vendes** (entrades i botiga): 100% diària; **desviacions** $\leq 0,2\%$.
- **Remissió d'informes** (setmanal, mensual, anual): 100% en termini i complets.
- **Inventari i estoc botiga**: diferències inventari $\leq 2\%$ /trimestre.
- **Compliment de tarifes i descomptes oficials**: 100%.

6.3.6. RRHH i imatge

- **Cobertura de posicions mínimes** (torns i perfils): 100%; absències cobertes.
- **Uniformitat i identificació del personal** (auditoria visual): $\geq 98\%$.

7. Metodologia de mesura, verificació i evidències

- **Fonts de dades**: sistema de venda i reserva, registre de manteniment (ordres de treball, checklists), inventari de botiga, enquestes (digitals), llibre d'incidències i actes de reunions.
- **Traçabilitat**: totes les dades han d'estar datades, signades digitalment o verificables, i conservar-se segons la normativa d'arxiu.
- **Auditories**: el responsable municipal pot efectuar auditories in situ i revisions documentals sense preavís raonable, i pot requerir mostratges de qualitat (mystery guest, observació de visites, verificacions de tallers).



L'avaluació del contracte del servei de gestió del Centre d'Interpretació de la Pirateria al Mediterrani i de la Història de Castelldefels (CIPHC) i manteniment de la museografia, es realitzarà a través d'un seguiment continuat i d'una revisió final per garantir el compliment de les obligacions establertes i la qualitat del servei prestat.

8. Plans de millora i mesures correctores

Quan un bloc o KPI baixi de l'indiar, el contractista haurà de presentar un Pla Corrector en 10 dies: causes, accions, responsables, recursos i calendari.

El seguiment del Pla Corrector es farà en les reunions mensuals fins al seu tancament.

La reiteració d'incompliments pot comportar l'aplicació del règim de penalitats i altres mesures previstes als plecs administratius (clàusula de penalitats, resolució, etc.).

9. Avaluació intermèdia i avaluació final

9.1. Avaluació intermèdia (semestral)

- Informe de síntesi dels indicadors clau del rendiment, de les incidències i compliment dels plans.
- Ajustos acordats (horaris, reforços, millores tècniques/experiència).
- Validació d'objectius del semestre següent.

9.2. Avaluació final (tancament del contracte)

- Informe final del contractista (resultats, memòria de continguts, estadístiques de públic i ingressos, estat de la museografia, etc).
- Acta d'avaluació del responsable municipal amb IC final, verificació d'inventaris (botiga i equips), situació de documentació i traspàs ordenat (manuals, comptes, claus, credencials i registres).
- Liquidació de pendents i, si escau, valoració per a futures contractacions.

10. Confidencialitat i protecció de dades

El tractament de dades (venda d'entrades, enquestes, reserves) s'ajustarà al RGPD i normativa aplicable. Els resultats s'analitzaran en forma agregada i anonimitzada, i només es compartiran amb l'Ajuntament i tercers autoritzats.

Tècnica de Projectes Estratègics



Annex 1. Llistat de l'equipament a mantenir

INVENTARI MATERIAL A MANTENIR

GENÈRICS

- Monitor 65" entrada Cavallerisses
- Monitor cofre esquerre 16:9
- Monitor cofre central aspecte 3:9
- Monitor cofre dret 16:9
- Audioguia entrada
- Audioguia "El Botí"
- Il·luminació 38 uni. Led C4 Atom

LÍNIES DEL TEMPS

ESQUERRE SUPERIOR:

- "1519"
- "1527"
- "1545"
- "1548"
- "1550"

DRET SUPERIOR:

- "1564"
- "1568"
- "1582"
- "1613"
- "1626"

ESQUERRE INFERIOR:

- "1519"
- "1527"
- "1545"
- "1548"
- "1550"

DRET INFERIOR:

- "1564"
- "1568"
- "1582"
- "1613"
- "1626"

DIVISA I BOMBARDEIG

- 2x monitor 65"
- 2x botoneres canons
- 2x lcd telescopis
- il·luminació tira led
- audioguia



FORTIFICAR LA COSTA

- Monitor tàctil 1º 27"
- Monitor tàctil 2º 27"
- sensors
- il·luminació tira led
- audioguia
- figura 1x castell
- figures 3x vigies
- figures 9x torres

A L'ATAC

- monitor 50" mòdul 1
- pc reproductor mòdul 1
- monitor 50" mòdul 2
- pc reproductor mòdul 2
- audioguia

SALA CINEMA

- 2x altaveus Ecler
- monitor 65"
- botonera idiomes
- audioguia

VESTEIX-TE 1

- monitor 65" Portrait
- càmera sensor
- pc control
- audioguia

VESTEIX-TE 2

- monitor 65" Portrait
- càmera sensor
- pc control
- audioguia

ESPAI ZONA JOCS INTERCATIUS

PIRATES A LA COSTA (Immersiu)

- 3x projectors
- 2x altaveus
- 2x ventiladors
- audioguia
- il·luminació 9x led c4 hade
- il·luminació 2x fanalets
- plataforma mòbil
- màquina d'olors