



INFORME EN EL QUE ES JUSTIFIQUEN ELS ASPECTES ESTABLERTS ALS ARTICLES 28, 100, 101 I 116.4 DE LA LLEI 9/2017 DE CONTRACTES DEL SECTOR PÚBLIC EN RELACIÓ AMB EL CONTRACTE MIXT DEL SUBMINISTRAMENT EN RÈGIM DE LLOGUER I DEL SERVEI D'ELABORACIÓ, PROGRAMACIÓ DE CONTINGUTS I DEL MANTENIMENT DE LES AUDIOGUIES DESTINADES A LES VISITES DEL RECINTE MODENISTA DE LA FUNDACIÓ PRIVADA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU.

Descripció del contracte	Contracte mixt del subministrament en règim de lloguer i del servei d'elaboració, programació de continguts i de la gestió del manteniment de les audioguies destinades a les visites del Recinte Modernista de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.
--------------------------	--

De conformitat amb el previst als articles 28, 100, 101 i 116.4, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP), a l'expedient de contractació s'han de justificar els aspectes que es detallen en els referits preceptes de la norma abans esmentada. A tal efecte, el present informe té per finalitat donar compliment a allò establert als esmentats articles i s'emet, per tant, per tal de justificar els aspectes que s'estableixen a continuació en relació amb el contracte de **"Contracte mixt del subministrament en règim de lloguer i del servei d'elaboració, programació de continguts i de la gestió del manteniment de les audioguies destinades a les visites del Recinte Modernista de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau"**.

- Objecte del contracte.
- Necessitats a satisfer i idoneïtat de l'objecte i contingut del contracte.
- Insuficiència de mitjans propis de l'entitat per a realitzar la prestació objecte del contracte.
- El pressupost de licitació, el valor estimat i la durada del contracte.
- Elecció del procediment de licitació.
- Els motius pels quals el contracte indicat es realitza sense dividir el seu objecte en diferents lots.
- Els criteris de solvència tècnica o professional, econòmica i financera i els criteris d'adjudicació.
- Condicions especials d'execució.

A continuació es procedeix a desenvolupar els conceptes exposats prèviament:

I) Objecte del Contracte:

L'objecte de la present licitació, és el subministrament en règim de lloguer, la programació, elaboració de continguts, i el servei de manteniment dels aparells, així com la formació del personal d'atenció al públic de les audioguies, que puguin servir de suport i complement a les visites culturals del Recinte Modernista de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. A la present contractació hi ha prestacions pròpies del contracte de subministrament i del contracte de serveis. Donat que la prestació principal és del contracte de subministrament, s'aplicaran les normes relatives a aquest contracte.

La codificació de la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV) és:



-323300000 "Aparells de gravacions i reproducció d'imatges i sons"

-63513000-8 "Serveis d'informació turística".

-63514000-5 "Serveis de guies de turisme".

Aquest plec de clàusules particulars, així com les seves prescripcions tècniques, revestiran caràcter contractual, per la qual cosa hauran d'ésser signats, en prova de conformitat, per l'adjudicatari en el mateix acte de la formalització del contracte.

II) Necessitats a satisfer:

La Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, necessita proveir-se d'un subministrament i d'un servei de manteniment d'audioguies multimèdia per les visites culturals al Recinte Modernista de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, atès aquest subministrament i servei d'audioguia, no pot prestar-lo amb mitjans propis la pròpia entitat, ja que no disposa de la tecnologia requerida per a poder portar a terme, per la qual cosa requereix del subministrament i dels serveis de manteniment i producció d'una empresa externa, que gestioni el mateix d'acord amb les directrius tècniques marcades en el Plec de Prescripcions Tècniques.

En conseqüència, l'objectiu consisteix en oferir la millor experiència possible als visitants del Recinte Modernista, mitjançant el servei del lloguer dels dispositius que millorin la qualitat de la visita i que simultàniament contribueixin a una experiència gratificant i formativa pels visitants del Recinte Modernista de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

Les necessitats específiques a satisfer mitjançant el present contracte mixt consisteixen en:

- Subministrament dels aparells en règim de lloguer per a la prestació del servei de les audioguies, mitjançant la posta a disposició dels visitants del Recinte Modernista.
- Subministrament de l'equip d'emmagatzematge i càrrega de les audioguies.
- Instal·lacions dels dispositius de detecció i sincronització necessaris per al funcionament de les audioguies.
- La posta en marxa del sistema, el seu manteniment, l'actualització, la neteja, la reparació i substitució de les audioguies i dels auriculars, sempre garantint el mínim d'equips (tal i com s'estipula en el PPT).
- La producció dels guions i textos facilitats per la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, la traducció del guions i dels textos en 6 idiomes, l'enregistrament, les locucions i la posterior introducció en la totalitat dels equips de reproducció.
- Impartir curs de formació en l'ús de les audioguies al personal al servei d'atenció al client al visitant del Recinte Modernista de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.
- Facilitar l'accessibilitat i atenció a persones amb discapacitat.

III) Idoneïtat de l'objecte i contingut del contracte:

La Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, en el seu compromís de millorar l'experiència als visitants del Recinte Modernista, mitjançant la licitació del present contracte mixt desitja oferir aquest servei de lloguer d'audioguies que amb les seves diverses opcions, millorin la qualitat de la visita dels diferents Pavellons i ofereixin majors facilitats per comprendre i gaudir de l'obra de Domènech i Montaner.

Aquest servei d'audioguies ha d'oferir, en diversos idiomes, la informació i una interpretació completa dels espais objecte de la visita cultural en diferents nivells de lectura. L'aplicació ha d'estar pensada per facilitar el seu ús a totes les persones. També ha de facilitar la visita a persones amb necessitats especials, incorporant opcions d'accessibilitat intel·lectual, visual i sonora.

IV) Insuficiència de mitjans materials propis de l'entitat per a realitzar la prestació objecte del contracte

La Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, no compta amb els mitjans materials apropiats (aparells d'audioguies) per poder donar compliment a l'objecte del contracte que precisa. Per això, atès que la prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis de l'entitat, resulta del tot necessari la contractació del lloguer i la gestió del seu manteniment de les audioguies del Recinte Modernista.

V) Pressupost de licitació:

S'entén per pressupost base de licitació el límit màxim de despesa que, en virtut del contracte pot comprometre l'òrgan de contractació, inclòs l'Impost del Valor Afegit. Atenent a que el pressupost de licitació ha de ser adequat als preus de mercat, havent de tenir en consideració els costos directes i indirectes i altres eventuals despeses calculats per a la seva determinació, es fixa el següent pressupost de licitació.

- Per la determinació del pressupost pel què fa als costos directes les despeses de personal (costos salarials i els de seguretat social).
- Per la determinació del pressupost pel què fa als costos indirectes: Lloguers d'immobles, despeses administratives, assegurances, etc.

Total pressupost base de licitació: 72.600.-€

PRESSUPOST DE LICITACIÓ	
Despeses directes	
Subministrament en règim de lloguer dels dispositius	19.640 €
Servei de manteniment dels aparells	2.620 €
Servei de producció de continguts	17.460 €
Despeses de personal (nòmines i seguretat social)	19.640 €
TOTAL despeses directes	59.360 €
Despeses indirectes	
Amortització de materials	8.840 €
Benefici industrial (6%)	4.400 €
TOTAL despeses indirectes	13.240 €



VI) Valor estimat del contracte:

S'entén per valor estimat del contracte el valor l'import total, sense incloure l'Impost del Valor Afegit, pagador segons les estimacions realitzades. El mètode aplicat per calcular el valor estimat del contracte és, de conformitat amb l'article 101 de la LCSPS, el següent:

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació total	72.600.-€
Possibles modificacions	0.-€
Possibles pròrrogues	145.200.-€ (1+1)
Total	217.800.-€

VII) Durada del contracte:

El termini de durada del contracte serà d'un any, a comptar des del dia hàbil següent a la signatura del contracte. Així mateix, el contracte serà susceptible de pròrroga per dues anualitats addicionals.

VIII) Justificació del procediment utilitzat per l'adjudicació del contracte:

El present contracte s'adjudicarà mitjançant procediment obert no harmonitzat, de conformitat amb el que s'estableix a la LCSP, essent necessària la preparació dels plecs de clàusules particulars i de prescripcions tècniques que regeixin la corresponent licitació.

Atès el contingut de les prestacions objecte de licitació, s'ha de qualificar el contracte com *de naturalesa mixta*, d'acord amb el que s'estipula en l'article 18 "*Contractes Mixtes*" de la LCSP, atès l'objecte contractual conté prestacions típiques del contracte de subministrament (lloguer sense opció a compra de les audioguies multimèdia) així com del contracte de serveis (producció dels continguts, manteniment dels aparells, formació dels empleats, etc.).

El mateix s'executarà seguint les indicacions que es disposa en l'article 34.2 de la LCSP, quan del mateix s'estableix que "*Solament podran fusionar-se prestacions corresponents a diferents contractes en un contracte mixt quan aquestes prestacions es trobin directament vinculades entre si i mantinguin relacions de complementaritat que exigeixin la seva consideració i tractament com una unitat funcional dirigida a la satisfacció d'una determinada necessitat o a la consecució d'una fi institucional pròpia de l'entitat contractant*".

El mateix, s'adjudicarà mitjançant procediment obert harmonitzat, d'acord amb el contingut dels articles 156, 157 i 158 de l'actual LCSP; uns articles on es regulen les normes bàsiques sobre el procediment obert en la seva modalitat de tramitació ordinària. Així mateix, i atenent al valor estimat del contracte a licitar (no esdevé superior a la xifra de 216.000.-€ (IVA exclòs), d'acord amb l'article 22.1.b) i 145 de la LCSP no estarà subjecte a regulació harmonitzada. Seguidament es procedeix a analitzar el principals aspectes jurídics que defineixen aquest procediment:



- El termini general de presentació, no serà inferior a 35 dies naturals.
- Que entre els criteris d'adjudicació previstos en el PCP, podran fer-se constar tan els avaluable de forma objectiva com els sotmesos a judici de valor. Aspecte jurídic que també es compleix, atès el present procediment concorren ambdues tipologies de criteris d'adjudicació (objectius com subjectius).

El mateix, s'adjudicarà mitjançant procediment obert, d'acord amb el contingut dels articles 156, 157 i 158 de l'actual LCSP; uns articles on es regulen les normes bàsiques sobre el procediment obert en la seva modalitat de tramitació ordinària.

Així mateix, i atenent al valor estimat del contracte a licitar (que esdevé superior a la xifra de 216.000.-€ IVA exclòs), d'acord amb l'article 22.1.b) estarà subjecte a regulació harmonitzada, aspecte que implicarà l'acompliment d'una sèrie de terminis i requisits formals, i necessàriament la preparació d'uns plecs de clàusules particulars i de prescripcions tècniques que regulin la totalitat dels aspectes a executar en la present licitació.

Seguidament es procedeix a analitzar el principals aspectes jurídics que defineixen aquest procediment:

- Que el seu valor estimat sigui igual o superior a 216.000.-€ en el cas dels serveis, aspecte que es compleix, doncs el valor estimat del contracte és per valor de **217.800.-€**.
- El termini general de presentació, no serà inferior a 35 dies a diferència del model anterior que eren de 52 dies.
- Quan es permeti la presentació de les propostes en format electrònic, es permetrà la reducció del termini en 5 dies addicionals.
- Que entre els criteris d'adjudicació previstos en el PCP, podran fer-se constar tan els avaluable de forma objectiva com els sotmesos a judici de valor. Aspecte jurídic que també es compleix, atès el present procediment concorren ambdues tipologies de criteris d'adjudicació (objectius com subjectius).

Encara que aquesta contractació es tramita a través de l'eina Sobre Digital, es requereix la presentació física d'un dispositiu d'audioguia multimèdia, el qual s'haurà de fer arribar a l'Assessoria jurídica de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (Carrer Sant Antoni Maria Claret 167 de Barcelona) abans de la data límit de presentació d'ofertes, que es detalla a l'anunci de licitació (18 de maig de 2026, a les 14.00h).

El dispositiu s'ha de presentar en l'esmentat registre dins un sobre tancat, i s'han d'aportar (fora del sobre), 2 còpies degudament emplenades del model que consta en ANNEX 12 d'aquest plec.

Horari habitual de l'Assessoria jurídica: de dilluns a dijous, de 08.30h a 14.00h i de 15.00h a 17.00 h; divendres, de 08.00h a 14.00h.



A banda dels dispositius, la resta del contingut del sobre B s'haurà de fer arribar, abans de la data límit de presentació d'ofertes que es detalla a l'anunci de licitació (18 de maig de 2026, a les 14.00h), mitjançant l'eina Sobre Digital. Les proposicions presentades fora de termini no seran admeses sota cap concepte.

IX) Justificació de la no divisió en lots.

En relació amb la conveniència de dividir l'objecte del contracte en lots, s'ha analitzat la possibilitat d'articular la licitació mitjançant lots diferenciats, en relació a les diferents tasques per executar en el contracte, tals com les relatives al subministrament en règim de lloguer dels dispositius d'audioguies i equips associats (emmagatzematge i càrrega), a la instal·lació i posada en marxa del sistema i dels dispositius de detecció i sincronització, a la programació i elaboració de continguts (multilingües i amb opcions d'accessibilitat intel·lectual, visual i sonora), al manteniment integral (actualització, neteja, reparació, substitució d'equips i auriculars, garantint el mínim d'equips), i finalment a la formació del personal d'atenció al públic.

Tot i aquest anàlisi previ, es considera justificat no dividir el contracte en diferents lots, atès que les prestacions descrites constitueixen una única unitat tant funcional com tècnica, que son interdependents entre elles i on la seva execució de forma separada per diferents contractistes, podria dificultar la correcta execució del contracte, pels motius principals següents:

- Interdependència tècnica i d'interoperabilitat: El bon funcionament del servei de les audioguies, requereix d'una coordinació contínua entre els dispositius (audioguies i els seus accessoris), dels equips d'emmagatzematge i càrrega, dels dispositius de detecció i sincronització, així com de la configuració i parametrització del sistema i dels seus continguts. Una hipotètica fragmentació de totes les tasques descrites prèviament, incrementaria el risc d'incidències en la interfície, més que probables incompatibilitats o problemes de versions i de les seves actualitzacions, dificultant l'atribució clara de la causa de la incidència.
- Sobre la continuïtat del servei i del temps de resposta davant incidències: El servei d'audioguies es presta als visitants del Recinte Modernista, de forma que s'exigeix disposar d'una disponibilitat de personal i d'una capacitat de resolució que siguin àgils davant les possibles incidències que poguessin sorgir. Una divisió en lots del contracte, comportarien temps de resolució més elevats (derivacions entre proveïdors, discrepàncies sobre responsabilitats i coordinació de actuacions), aspecte que implicaria una afectació directa a la qualitat del servei i a l'experiència de visita.
- Responsabilitat global i interlocució única: Mitjançant un contracte de tipus integral s'assegura una responsabilitat global de l'empresa adjudicatària sobre el conjunt de les prestacions, fet que facilita el seu seguiment, el control de les tasques i permet disposar d'un únic interlocutor davant les incidències, sobre el manteniment, les reposicions, i les actualitzacions, així com tenir la garantia d'un mínim d'equips, evitant responsabilitats creuades.
- Proporcionalitat i recursos disponibles per a la coordinació: Atenent la dimensió dels recursos personals i materials del Departament de Comunicació i Relacions Institucionals



de l'entitat, la divisió en lots implicaria establir uns mecanismes de coordinació i de gestió d'incidències entre els diversos adjudicataris (plans de canvi, compatibilitats, acceptació de lliuraments, responsabilitats i calendaris), amb una càrrega de gestió que no es considera proporcionada ni eficient en la gestió del servei.

En conseqüència, i per garantir l'eficiència, la qualitat i la responsabilitat en l'execució del contracte, no procedeix la divisió en lots.

X) Criteris de solvència econòmica com tècnica:

Els criteris de solvència tècnica i econòmica exigida a les empreses per presentar-se a la licitació s'han fixat tenint en compte, d'acord amb allò que disposa la LCSP, l'objecte del contracte i el valor econòmic del mateix, i amb l'objectiu de garantir els mínims de qualitat tècnica necessària per a la correcta execució del contracte. Atenent a que l'objecte del contracte és el "*Contracte mixt del subministrament en règim de lloguer i del servei d'elaboració, programació de continguts i de la gestió del manteniment de les audioguies destinades a les visites del Recinte Modernista de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau*", i que el seu valor estimat és de **217.800.-€** es proposen els següent criteris de solvència econòmica com tècnica, atenent al contingut dels articles 87 i 88 de la LCSP:

- **Solvència econòmica i financera:**

1. **Volum de negocis:**

Justificació: L'objecte del contracte no es limita al subministrament d'equips d'audioguies, sinó que també integra prestacions que requereixen d'una capacitat econòmica sostinguda, en el benentès que el subministrament en règim de lloguer i disponibilitat d'un parc d'audioguies i auriculars (incloent reserves i reposicions), també implica en la present licitació la programació i configuració del sistema i la integració de continguts, el manteniment preventiu i correctiu i assistència tècnica i la formació al personal. Totes aquestes prestacions, comporten un evident risc operatiu i econòmic per al contractista (costos inicials i recurrents, necessitat de resposta davant incidències, reposicions, logística i suport tècnic), i, per a l'òrgan de contractació, el risc principal és la interrupció o degradació del servei en un entorn d'ús intensiu. En aquest context, exigir un volum de negoci mínim és una mesura idònia per garantir que el licitador disposa d'una estructura econòmica mínima per assumir l'execució correcta del contracte.

En conseqüència, es considera necessari exigir aquesta solvència econòmica i financera per garantir la continuïtat del servei en un entorn d'ús intensiu i elevada afluència, minimitzant el risc d'interrupcions i assegurant la capacitat de resposta davant incidències i reposicions. En aplicació dels articles 74.2 i 87.1.a) de la LCSP, es requereix un volum anual de negocis mínim referit al millor exercici dins dels tres darrers disponibles, fixat en 72.600,00 € (equivalent al pressupost base de licitació), per ser un llinar directament vinculat a l'objecte del contracte i proporcional al risc econòmic i operatiu associat.

Es requereix l'aportació d'una declaració sobre el **volum global de negocis** i, si escau, sobre el volum de negocis en l'àmbit d'activitats corresponent a fi del contracte, referit com a màxim als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura que es disposi de les referències d'aquest volum de negocis. El volum global de negoci mínim exigít, serà el



equivalent el corresponent al pressupost base de licitació, atenent a la naturalesa de les prestacions i al risc econòmic associat, esdevenint en aquets cas que com a mínim l'import a acreditar serà el valor de 72.600.-€.

Per acreditar el volum anual de negocis, serà mitjançant l'aportació dels seus comptes anuals aprovades i depositades en el Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en el Registre Mercantil, i en cas contrari per les depositades en el Registre Oficial en que hagi d'estar inscrit. Aquells empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil, acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant el seus llibres inventariats i comptes anuals legalitzades pel Registre Mercantil.

2. Assegurança indemnització riscos professionals:

Justificació: La pòlissa de riscos professionals haurà de cobrir, com a mínim, els danys personals i materials i els perjudicis consecutius que puguin derivar-se de l'execució de les prestacions del contracte, en especial els ocasionats a tercers, visitants i/o a les instal·lacions i els béns vinculats al servei, com a conseqüència d'incidències en el subministrament o de l'ús dels equips de les audioguies, la seva manipulació i l'operativa del servei (lliurament, devolució, manteniment i assistència).

El contracte d'audioguies comporta prestacions continuades amb interacció directa amb el públic (lliurament i el retorn d'equips, l'ús intensiu de les audioguies pels visitants, l'assistència, el manteniment i les reposicions), amb potencial generació de responsabilitat civil derivada de danys a tercers (visitants) o danys materials vinculats a l'operativa del servei. En aquest context, l'assegurança de riscos professionals és un instrument idoni per garantir que l'empresa disposa de capacitat per respondre patrimonialment davant eventuais reclamacions derivades de l'execució contractual, reforçant la continuïtat del servei i la protecció de l'interès públic.

L'import mínim s'ha fixat en 217.800.-€, quantia que es considera raonable i proporcional al risc potencial de responsabilitat civil associat a un servei de gran afluència i ús intensiu d'equipament per part del públic. El lliandar pretén assegurar una cobertura suficient per a eventuais sinistres sense desnaturalitzar la concurrència, d'acord amb el mandat de proporcionalitat i vinculació a l'objecte establert a l'article 74.2 LCSP i amb la regla general de no convertir la solvència en un obstacle a la participació de PIME.

S'haurà d'aportar un justificant de l'existència d'una **assegurança d'indemnització per riscos professionals** per import igual o superior a 217.800.-€. Indicació dels riscos mínims a cobrir, del termini mínim de vigència o data de venciment i del valor mínim exigít.

Per acreditar l'assegurança d'indemnització de riscos professionals, s'haurà d'aportar mitjançant un certificat expedit per la companyia asseguradora, on es faci referència als imports, els riscos coberts i el període de vigència. Així mateix, també es farà constar el compromís vinculant de subscripció, prorroga o renovació de l'assegurança vigent. L'import de l'assegurança, no podrà ser inferior al valor estimat del contracte, de forma que el capital mínim assegurat serà per valor de 217.800.-€.

Aquest requisit s'entendrà complert pel licitador que inclogui amb la seva oferta un compromís vinculant de subscripció, en cas de resultar adjudicatari, compromís que haurà de fer efectiu dins del termini de deu dies hàbils al que es refereix l'apartat 2 de l'article 150 de la Llei de Contractes del Sector Públic.



- Solvència tècnica o professional:

Justificació: La correcta execució del contracte exigeix experiència prèvia verificable en projectes d'audioguies similars, atès aquesta experiència té un impacte directe en la capacitat d'implantar el servei sense cap tipus d'incidències, en la gestió d'operativa de camp (lliuraments, devolucions i reposicions), en la resolució d'incidències i del manteniment en entorns d'ús intensiu, i en la qualitat i la fiabilitat del servei davant el públic. Per tant, el requisit és idoni per reduir el risc d'incompliments i assegurar que l'empresa disposa de coneixements, eficàcia i fiabilitat demostrables. El criteri es limita a demanar experiència en els darrers tres anys, amb un mecanisme d'acreditació objectiu (que son els certificats de bona execució), i s'emmarca en els principis de proporcionalitat i vinculació a l'objecte del contracte.

Una relació dels principals subministraments/serveis realitzats en els darrers tres anys d'igual o naturalesa similar dels que constitueixin l'objecte del contracte que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, dels mateixos. Aquests serveis o treballs s'acreditaran mitjançant certificats de bona execució expedits o visats per l'òrgan competent si el destinatari és una entitat del sector pública o, quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest.

Els empresaris hauran d'acreditar haver executat treballs, durant l'any de major execució del període indicat d'import igual o superior al 70% de l'annualitat mitja del contracte (essent l'import mínim requerit (sense impostos) de 46.550,00.-€.

IMPORTANT:

1. S'adverteix que per tenir en consideració els **certificats de bona execució** de serveis prestats, els mateixos hauran d'estar expedits o visats per l'òrgan competent de l'entitat que hagi encarregat els serveis, i necessàriament hauran de contenir les següents **dades bàsiques**:
 - Títol del servei.
 - Nom de l'entitat que va encarregat el servei.
 - Descripció de les tasques executades.
 - Nom de l'empresa que va prestar els seus serveis.
 - Any/s en que es va prestar el servei.
 - Import dels serveis prestats.
 - Vist i plau de l'òrgan competent que els serveis s'han prestat a conformitat.
2. Es recomana que tots els certificats de bona execució que s'aportin, utilitzin el **model** establert a l'**Annex núm.7** aportat al final del PCP; si bé s'acceptaran altres models de certificats de bona execució diferents al recomanat, sempre que els mateixos continguin totes les dades bàsiques requerides. Els certificats de bona execució hauran de ser signats, en tot cas, pel representant legal de l'entitat destinatària del servei.

Atenent al que es disposa en l'article 90.4 de la LCSP, quan el contractista sigui una empresa de nova creació, entenent per tal aquella empresa que tingui una antiguitat inferior a cinc anys, la seva solvència tècnica s'acreditarà per un o varis dels mitjans al fet que es refereixen l'article 90.1 de la LCSP, sense que en cap cas sigui aplicable l'establert en el número 2, relatiu a l'execució d'un nombre determinat de serveis. Empreses de nova creació: donat que la solvència tècnica es refereix exclusivament al personal de l'Equip que



participarà en el contracte, no és necessari establir condicions particulars per a les empreses de nova creació en tant que aquestes hauran de complir necessàriament amb la solvència tècnica o professional precedent.

L'adscripció d'aquest equip es configura a com requisit mínim per tal de garantir una prestació del servei qualificada amb una experiència mínima especialitzada en les matèries pròpies del servei, sense que suposi una restricció de la participació. Es considera que la solvència demanada, s'ajusta als termes establerts als articles 74 i següents de la LCSP, i es consideren proporcionats a l'objecte de la licitació.

Mitjà alternatiu d'acreditació de la solvència econòmica o financera i tècnica o professional: classificació empresarial

Per a aquest expedient no es contempla classificació substitutòria atès que es tracta de la realització del subministrament en règim de lloguer i el servei de manteniment i producció dels continguts audiovisuals de les audioguies, estan inclosos en els grups i subgrups de classificació dels contractes de serveis previstos en l'article 37 i en l'annex II del Reglament general de la Llei de Contractes de les Administracions públiques, modificat pel Reial Decret 773/2015, de 28 d'agost.

En ambdós casos, les unions temporals hauran d'acreditar la seva solvència econòmica i tècnica mitjançant l'acumulació de les característiques de cadascun dels integrants de la unió, essent requisit bàsic per a l'acumulació que totes les empreses que concorrin a la unió temporal acreditin separatament la seva solvència en relació amb el contracte al que opten.

Per als casos en què es recorri a l'acreditació de la solvència per mitjà de tercers, s'haurà d'aportar document de compromís signat per aquest tercer, i s'haurà de detallar quins són els recursos que es posen a disposició per tal de garantir el compliment de la solvència en qüestió.

X) Criteris d'adjudicació

De conformitat amb l'article 145.1 de la LCSP i atenent a l'objecte del contracte de referència, es proposen els següents criteris d'adjudicació:

Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor

1. Proposta de producció i d'elaboració dels continguts (fins a un màxim de 16 punts):

Justificació: La qualitat del servei depèn de manera directa del guió, de l'estructura i de la navegació dels continguts, així com dels elements de suport (visuals o equivalents) que faciliten la comprensió de la visita al Recinte Modernista. En un servei cultural adreçat al públic, la qualitat interpretativa, la claredat i l'accessibilitat dels continguts són determinants per assolir els objectius del contracte (comprensió i valorització del Recinte). Això justifica que una part significativa de la puntuació s'atribueixi a un criteri qualitatiu relatiu als continguts.

L'assignació de fins a 20 punts és proporcionada perquè el component de continguts no és accessori, doncs constitueix una prestació nuclear que condiciona l'experiència del visitant i la satisfacció del servei, així com incideix en la continuïtat del contracte (menys incidències d'ús, menys consultes, millor orientació). La



ponderació s'alineja amb la importància real d'aquesta prestació dins el conjunt del contracte i no desvirtua l'equilibri amb altres aspectes (operativa, manteniment, assistència i formació).

Aquest criteri està vinculat a l'objecte del contracte i permet seleccionar la millor relació qualitat-preu, essent proporcional a la importància de la prestació i aplicable de manera transparent, atès es concreten els elements a valorar (metodologia, estructura, claredat, navegació i recursos de suport).

Es valorarà **la qualitat** i el grau de **desenvolupament** de la proposta metodològica per a la producció i l'elaboració dels continguts de les audioguies, incloent-hi la definició del sistema de menús i navegació de la interfície d'usuari, amb l'objectiu de garantir una experiència de visita clara, coherent i fàcilment comprensible al Recinte Modernista. La valoració es realitzarà en funció del **grau de concreció, la consistència** de la **proposta** i la seva **orientació a l'usuari**, així com la capacitat demostrada de **facilitar la comprensió** de la visita.

En particular, s'avaluaran els aspectes següents:

- A) **Metodologia i pla de treball** (0–4 punts): Es valorarà la definició operativa del procés, on es deixi palès el nivell de detall i l'estructura de la proposta plantejada, que aportï una descripció clara sobre el les seves fases, quins seran els criteris editorials i d'organització dels continguts (introduccions, itineraris, punts d'interès, continguts complementaris, etc.), els responsables operatius, l'aportació d'un calendari orientatiu, quins seran els circuits de revisió o de validació i el mètode de control de qualitat.
- B) **Estructura, detall i coherència dels continguts** (0–4 punts): Es valorarà la claredat i la facilitat de comprensió dels continguts de cara al públic, atenent que el llenguatge sigui adequat i que el relat arribi a un públic general, que acrediti una bona capacitat explicativa, el seu ritme i l'estructura del discurs, i que es mostri una coherència narrativa amb un to que faciliti el seguiment de la visita.

També es tindrà en consideració el *guió* i els diferents elements de contingut, valorant-se la seva descripció, les durades orientatives, les transicions, el sistema d'indicacions d'orientació i d'ubicació, el ritme de la visita i les recomanacions d'escolta. També es donarà especial importància a la justificació de com tots aquests elements ajudaran a entendre millor tots els espais i el context patrimonial del Recinte Modernista.

- C) **Sistema de menús i navegació de la interfície d'usuari** (0–4 punts): Es valorarà la definició i el disseny del mapa de menús i com funciona el flux de navegació, centrant-se en quins seran els criteris de jerarquia i lògica de navegació, la selecció d'idioma, els itineraris proposats, els punts d'interès, les ajudes, l'accessibilitat i els continguts extra, així com la facilitat d'ús per part dels visitants.
- D) **Recursos visuals i/o materials de suport i orientació** (0–4 punts): Quan el dispositiu ho permeti, es valorarà la proposta de recursos complementaris, tals com les icones, els mapes i plànols, les imatges, els indicadors i els textos breus o equivalents que reforcin de forma efectiva la comprensió i l'orientació durant la visita. Si el dispositiu no admetés recursos visuals, es valorarien les alternatives proposades per a suport a l'orientació i comprensió.



En relació a tots els subapartats descrits prèviament, s'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima, a la proposta de producció i d'elaboració de continguts que millor descrigui i acrediti tots els conceptes a valorar en cadascun dels subapartats. Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat o subapartats del criteri d'adjudicació, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que suposi dubtes raonables sobre la seva aplicabilitat, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

2. Metodologia de treball i Cronograma (fins a un màxim de 12 punts):

Justificació: La metodologia de treball i el cronograma d'implantació determinen de manera directa la continuïtat del servei, la gestió del risc (incidències, reposicions, disponibilitat d'equips) i l'experiència del visitant. Aquest criteri conté elements que, per definició, requereixen una apreciació tècnica (coherència interna, dependències, adequació al flux de visites, realisme dels terminis, mesures de contingència). La ponderació és proporcionada perquè són factors crítics per assegurar, la disponibilitat del parc d'audioguies en entorn d'ús intensiu, la reducció d'incidències i temps fora de servei, la capacitat de resposta (reposicions i assistència tècnica), i una implantació viable amb proves i ajustos. Aquesta ponderació reflecteix la importància funcional d'aquests aspectes dins el contracte i contribueix a seleccionar una proposta executable i fiable.

El criteri subjectiu, en la seva aplicació es transparent i verificable mitjançant subcriteris i una rúbrica prèviament definida (p. ex. protocols de neteja i manteniment; lliurament, devolució i reposició; assistència tècnica; mesures de control i traçabilitat; fites, lliurables i proves en el cronograma). Aquesta concreció facilita la comparació entre ofertes, la motivació de la puntuació i la traçabilitat de l'avaluació

En relació amb la metodologia de treball es valoraran específicament els següents apartats i subapartats:

2.1. Metodologia de treball (fins a un màxim de 9 punts):

2.1.1. Sistema de manteniment i de neteja dels aparells de les audioguies (fins a un màxim de 3 punts):

Es valorarà la **qualitat, eficàcia i grau de concreció** del sistema de manteniment preventiu i correctiu dels dispositius d'audioguia i dels seus auriculars, així com el protocol de neteja i higienització aplicable en un entorn d'ús intensiu i amb elevada rotació de visitants, amb la finalitat de:

- Minimitzar avaries i incidències derivades del desgast per ús continuat.
- Detectar de forma precoç fallades i elements deteriorats.
- Garantir la seguretat i la higiene dels dispositius posats a disposició del públic.
- Assegurar la continuïtat del servei i la disponibilitat d'equips operatius.

En particular, s'avaluaran els elements següents:



- **Protocol operatiu de neteja i higienització**, on s'haurà de concretar una descripció pas a pas (quan, qui, com i amb què) de la neteja dels dispositius i dels auriculars, les freqüències (p. ex. després de cada ús, diària, setmanal) i els punts crítics (contacte amb pell/orella, botons, pantalles, connectors, estoig). També es tindran en compte les mesures adoptades per evitar danys a l'equip (compatibilitat de productes, temps de contacte, assecat, etc.).
- El **manteniment preventiu per reduir avaries**, consistent en determinar quines seran les rutines de revisió (estat físic, bateria/càrrega, connectors, volum/so, botons, pantalla, integritat del cablejat), els criteris de substitució preventiva (auriculars, coixinets/esponges, cables, connectors) i el mètode de gestió d'estocs mínims de recanvis, així com quines serien les mesures per prolongar la vida útil (ús de fundes, control de càrrega, emmagatzematge, manipulació).
- **Sistema de detecció i gestió d'incidències**, analitzant-se els controls de funcionament (checklist) abans de la posada en servei i/o en el retorn, els procediments de retirada d'equips defectuosos, d'etiquetatge, i de registre i traçabilitat (data, tipus d'avaría, acció realitzada) i finalment la gestió dels terminis de resolució i dels mecanismes de substitució (equip de reserva, unitats "backup") per no afectar l'operativa diària.
- **Adequació al volum de visites i a l'operativa del servei**, valorant-se el dimensionament del sistema (capacitat de neteja/rotació, organització de torns, temps estimats per unitat), el mode d'integració amb el punt de lliurament/recollida i amb el flux de públic per evitar colls d'ampolla.
- **Formació i mesures de control de qualitat**, encaminades a la formació del personal que realitza neteja/manteniment (procediments, seguretat, bon ús del material) i quins seran els mètodes de supervisió i verificació periòdica del compliment del protocol.

En relació a tots els subapartats descrits prèviament, s'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima, a la proposta de respecte d'un sistema de manteniment que millor descrigui i acrediti tots els conceptes a valorar en cadascun dels subapartats. Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat o subapartats del criteri d'adjudicació, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que suposi dubtes raonables sobre la seva aplicabilitat, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

2.1.2. Protocols de lliurament, devolucions, reposicions i sistema d'assistència tècnica dels aparells de les audioguies i els seus auriculars (fins a un màxim de 3 punts):

Es valorarà la **qualitat, l'eficiència i el grau de concreció** de la metodologia proposada per l'empresa licitadora que faci referència als procediments operatius de lliurament, recollida, devolució, i reposició/substitució d'equips i auriculars, així com del sistema d'assistència tècnica associat, amb l'objectiu de garantir:

- Una operativa àgil i ordenada en moments d'alta afluència.
- La disponibilitat continuada d'equips operatius.



- La reducció d'incidències i temps d'inactivitat (downtime).
- La experiència de visita satisfactòria per al públic.

Es valorarà especialment que la proposta metodològica, incorpori uns procediments detallats, uns temps de resposta, unes detallades mesures de contingència, i un sistema de traçabilitat i de registre d'incidències, i que el seu dimensionament estigui pensat per a un entorn d'alta afluència.

En particular, s'avaluaran els aspectes següents:

- **Protocol de lliurament** (posada a disposició del públic), on es concreti una descripció del circuit de lliurament (rols, seqüència d'accions i temps estimats), les verificacions prèvies (com serien l'estat físic, la càrrega de la bateria, la prova d'àudio, la configuració d'idioma/itinerari i l'estat d'auriculars). També es tindran en consideració els criteris d'identificació i de traçabilitat (p. ex. codis d'equip, registre de sortida, control d'inventari), així com les mesures per evitar colls d'ampolla i gestionar pics de demanda.
- **El Protocol de devolució i recollida**, on es deixi constància del procediment de retorn (com serien els punt(s) de recollida, de recepció, de verificació ràpida i de classificació: operatiu / pendent de neteja / incidència), dels controls post ús (com serien la detecció de danys visibles, de la prova bàsica de funcionament i de la revisió d'auriculars) i de la integració amb el procés de neteja/higienització i amb el recondicionament per a la següent cessió.
- **El mètode de reposicions i de les substitucions immediates durant la visita**, tenint que descriure el procediment de substitució "in situ" quan succeeixin problemes tècnics en els equips actius. S'haurà de deixar constància dels equips de reserva, del temps màxim de resposta i dels punts de canvi. També es tindrà en consideració els criteris de reposició dels auriculars i dels seus consumibles (tals com les esponges/coixinets, els adaptadors, i els cables si escau). Finalment, es convenient descriure les mesures encaminades a la minimització dels impactes en la visita (continuitat del contingut, recuperació del punt de reproducció, etc., si el sistema ho permet).
- **El sistema d'assistència tècnica i resolució d'incidències**, que exposin els canals i els horaris de suport (presencial, telefònic, remot) i el nivell de disponibilitat durant l'horari d'obertura. Que també descriguin el procediment d'escalat i classificació d'incidències (lleu / greu / bloquejant servei), així com els terminis de resolució/compromisos de servei (SLA) i les mesures de contingència (unitats de substitució, reparacions, swaps) i finalment un sistema de registre i seguiment (ticketing o registre d'incidències, traçabilitat per dispositiu).
- **Sobre l'adequació al volum de visites i a l'operativa del recinte**, mostrant el dimensionament del servei (capacitat de lliurament/retorn per franja, nombre d'equips en rotació i reserves) i la coordinació amb el personal d'atenció al públic i integració amb l'experiència de visitant.

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a la proposta que sigui més eficient en el sistema de lliurament i devolucions de les audioguies, així com s'especifiqui el sistema de reparacions i reposicions en cas d'averies. Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat o subapartats del criteri d'adjudicació, o es



detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que suposi dubtes raonables sobre la seva aplicabilitat, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

2.1.3. Mesures antirobatori aplicables a les audioguies (fins a un màxim de 3 punts):

Es valorarà la qualitat i l'eficàcia de les **mesures de seguretat i prevenció de pèrdues** proposades per l'empresa licitadora aplicables als dispositius d'audioguia i als seus auriculars, amb la finalitat de **minimitzar el risc de sostracció o pèrdua** i garantir la **integritat de l'inventari** durant totes les fases del servei (custòdia, lliurament, ús durant la visita, devolució, emmagatzematge i transport, si escau).

En particular, s'avaluaran els aspectes següents:

- Les **mesures de control i traçabilitat de l'inventari**, on s'identifiquin els sistemes d'identificació unívoca (p. ex. codificació/etiquetatge) i el control de sortides/entrades, així com un registre d'equips en circulació i el mètode de conciliació periòdica d'inventari.
- Els **procediments operatius de prevenció en el punt de servei**, que exposin els protocols de lliurament i de devolució orientats a reduir les pèrdues (sistema de verificació d'unitats retornades, la classificació d'incidències i la gestió d'objectes no retornats) i les mesures d'emmagatzematge segur i control d'accés a la zona d'equips.
- Les **mesures tècniques o funcionals de protecció** (quan el dispositiu ofert ho permeti), que destaquin les funcionalitats de bloqueig o de limitació d'ús fora del servei, de localització o alarma, i/o altres mecanismes equivalents. També serà rellevant, la forma d'adequació d'aquestes mesures a la normativa aplicable i a l'operativa del recinte modernista.
- La **gestió d'incidències per pèrdua o sostracció**, on es deixi palès el procediment d'actuació, com seria la comunicació, el registre, la investigació bàsica, i les accions correctores/preventives i les mesures de continuïtat del servei (reposició i disponibilitat d'equips de reserva).

Es valorarà especialment que totes les mesures descrites, siguin **proporcionades, realistes i integrades en l'operativa**, i que incorporin un sistema de **control i traçabilitat** que permeti detectar incidències de manera àgil.

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a la proposta que posi a disposició de la FP el mètode més eficaç per evitar el robatori dels aparells d'audioguies, descrivint-se de forma precisa els mètodes per garantir la seguretat davant possibles robatoris. Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat o subapartats del criteri d'adjudicació, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que suposi dubtes raonables sobre la seva aplicabilitat, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.



2.2. Cronograma de treball (fins a un màxim de 3 punts):

Es valorarà la **qualitat, la coherència i el nivell de viabilitat** d'un cronograma de treball plantejat per la posada en marxa del servei de les audioguies, que haurà de respectar un termini màxim de 2 mesos per a les tasques relatives de programació, configuració, d'elaboració i de la integració dels continguts, així com dels períodes d'ajust i de proves tècniques necessàries per garantir el correcte funcionament del sistema d'audioguies. En particular, s'avaluaran els aspectes següents:

- **L'estructura per fases i la seqüència lògica de les tasques**, on s'haurà de definir les fases i les activitats (p. exemple la presa de requisits, el disseny de l'arquitectura de continguts i dels menús, el guionatge i la producció, la programació o configuració, la càrrega i la integració de continguts i la parametrització d'idiomes) i la identificació de dependències entre activitats i coherència de l'ordre d'execució.
- Que s'incloguin unes **fites clares** i perfectament mesurables (p. ex. aprovació d'arquitectura i menús, validació de mostres de contingut, versió pilot operativa, preproducció final, posada en servei), i on es descriguin els lliurables associats a cada fita i quins seran els criteris d'acceptació.
- Sobre la **planificació d'ajustos**, i de les seves proves tècniques i validacions, en el sentit d'aportar una previsió de temps per a proves funcionals i tècniques (com per exemple d'usabilitat bàsica, de reproducció/àudio, de compatibilitat d'idiomes, de càrrega i de rendiment, incidències) i on també es deixi constància de la inclusió de períodes d'ajust derivats de resultats de proves i de la validació per part de la Fundació.
- Sobre **l'assignació de recursos i de la capacitat d'execució**, que deixi palès una coherència entre el calendari proposat i els recursos d'equip (rols implicats, disponibilitat, dedicació estimada), així com s'identifiquin els riscos principals de calendari i quines serien les mesures de mitigació (continguts pendents, validacions, iteracions, etc.).
- Sobre el **compliment del termini màxim i del grau de realisme del calendari**, en el benentès d'adequar el cronograma al termini màxim de 2 mesos, evitant calendaris excessivament genèrics o no justificats. També serà rellevant descriure si existiria marges raonables per a supòsits d'imprevistos dins del període d'implantació, sense comprometre la data de posada en servei.

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a la implementació del cronograma més coherent i viable que sigui d'aplicació en el termini màxim de 2 mesos, on s'exposin amb detall totes les fases d'execució del projecte; fent especial menció a la gestió del temps aplicable a les tasques referents de programació i elaboració dels continguts i als períodes d'ajustos i de proves tècniques una vegada produït els lliurament dels aparells i posta en funcionament. Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat o subapartats del criteri d'adjudicació, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que suposi dubtes raonables sobre la seva aplicabilitat, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.



3 . Valoració de les mostres dels dispositius d'audioguia (fins un màxim de 7 punts):

Justificació: La qualitat real del dispositiu (ergonomia, portabilitat, robustesa, facilitat d'ús, navegació i aspecte visual del programa quan escaigui) incideix directament en la correcta execució del contracte, en la continuïtat del servei i en l'experiència del visitant. Per això, la valoració de mostres físiques és un mitjà idoni per apreciar prestacions que no poden ser verificades amb la mateixa fiabilitat només amb memòries o fitxes tècniques, i queda directament vinculada a l'objecte contractual.

En un servei prestat al públic com el de les audioguies, la qualitat del dispositiu i del seu contingut i de la seva interfície d'ús té un impacte directe en la reducció d'incidències operatives i de les consultes, en la satisfacció i autonomia del visitant, en la durabilitat en ús intensiu, i en l'eficiència del servei (lliurament, devolució, reposicions, etc.).

La ponderació és proporcionada perquè el dispositiu és un element essencial del servei, en el sentit que una mala ergonomia, una navegació confusa o una baixa resistència poden comprometre l'experiència del visitant i incrementar costos i el temps d'operativa. El pes del criteri permet diferenciar ofertes en qualitat real sense convertir-lo en un requisit exclouent, mantenint l'equilibri amb la resta de criteris (continguts, metodologia, cronograma, etc).

3.1. Proposta estètica dels aparells de les audioguies (fins a un màxim de 2 punts):

Justificació: L'adequació estètica i la identificació visual amb la imatge del Recinte constitueixen un element funcional del servei, ja que contribueixen a (i) la coherència de l'experiència cultural, (ii) la millor identificació dels dispositius com a element del servei (gestió d'operativa i retorn), i (iii) la integració amb un entorn patrimonial. En un servei prestat al públic, la dimensió qualitativa no es limita a prestacions tècniques estrictes, sinó que inclou elements que milloren l'experiència d'ús i la coherència amb el projecte cultural i la identitat del lloc. L'encaix estètic amb la imatge del Recinte i la capacitat de singularització són aspectes que, per la seva naturalesa, requereixen una valoració tècnica i comparativa (coherència visual, qualitat percebuda, adequació d'acabats, llegibilitat de l'identificador, etc.), i no són fàcilment reduïbles a una fórmula sense perdre la capacitat d'avaluar la qualitat real.

Es valorarà la **qualitat i l'adequació** de la **proposta estètica dels equips d'audioguia** i dels seus auriculars, en termes d'adaptabilitat i identificació amb la imatge del Recinte Modernista (RM), així com, de manera addicional, la possibilitat de personalització o de singularització dels dispositius, d'acord amb la identitat visual del recinte modernista, amb l'objectiu de reforçar la coherència amb la identitat del RM i l'experiència de visita, així com facilitar la seva identificació funcional dels equips per part del públic visitant.

En particular, s'avaluaran els aspectes següents:

- **La integració amb la imatge del Recinte Modernista**, en termes de coherència visual amb la identitat del RM (estil, acabats, to cromàtic i disseny general), evitant solucions discordants amb l'entorn patrimonial i l'experiència museogràfica.



- Sobre la **visibilitat i identificació** per part del públic i del personal, afavorint la facilitat de reconeixement dels equips com a elements del servei del RM (p. ex. marca/identificador discret però clar), contribuint a una gestió operativa més simple (lliurament, retorn, control).
- Sobre la **possibilitat de personalització o singularització** dels aparells de les audioguies, oferint opcions de personalització dels dispositius i/o auriculars (p. ex. serigrafia, vinilat, fundes, elements gràfics, identificadors), amb descripció del seu abast i durabilitat. També es tindrà en consideració el grau de flexibilitat per adaptar-se a actualitzacions de la imatge o als usos específics (com serien els idiomes, itineraris, temporals, etc.), si escau.
- Sobre la **qualitat i durabilitat** de la solució proposada, valorant-se la resistència dels elements estètics proposats a l'ús intensiu i a les operacions habituals de neteja i d'higienització (sense degradació prematura, desprendiments o pèrdua de llegibilitat).

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a la proposta estètica dels equipaments subministrats (audioguies i auriculars), que millor possibiliti la seva identificació amb la imatge del RM i especialment que permeti una possibilitat real de customització. Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat o subapartats del criteri d'adjudicació, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que suposi dubtes raonables sobre la seva aplicabilitat, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

3.2. La portabilitat i l'ergonomia de les audioguies (fins a un màxim de 2 punts):

Justificació: La portabilitat i l'ergonomia (resistència, facilitat de transport i manipulació) són característiques que incideixen directament en la prestació: condicionen la comoditat d'ús, la seguretat i la probabilitat d'incidències (caigudes, danys, desconexions, deteriorament), així com l'eficiència operativa del servei (menys reposicions, menys avaries i menys temps fora de servei). En un servei d'audioguies, la qualitat no depèn només del preu o de l'existència de l'equip, sinó també de com de usable i confortable és en condicions reals de visita (ús continuat, moviment, diferents perfils d'usuari). L'ergonomia i la portabilitat es valoren millor mitjançant apreciació tècnica de la solució ofertada (disseny, manejabilitat, comoditat, robustesa percebuda, solucions de transport com cordó/clip/funda, etc.), ja que no són fàcilment reduïbles a una fórmula única sense perdre qualitat d'anàlisi.

Es valorarà la **qualitat** de la solució proposada pel que fa a la **portabilitat i ergonomia dels dispositius** d'audioguia i dels seus auriculars, considerant-ne especialment, la resistència a l'ús intensiu i la facilitat de transport i la manipulació per part del públic durant la visita, amb l'objectiu de garantir el confort, la seguretat d'ús i la reducció d'incidències per caigudes o per causes de desgast. Es valorarà especialment que la proposta aportí comoditat real en ús continuat, faciliti el transport durant la visita i presenti una solució robusta i adequada per a un entorn de gran afluència.



En particular, s'avaluaran els aspectes següents:

- El **confort d'ús**, que concreti el pes i les dimensions adequades per a l'ús continuat durant una visita al RM, on es mostri un disseny que faciliti una presa còmoda i segura (forma, botons accessibles, ús intuïtiu).
- **Facilitat de transport** durant la visita, que garanteixi l'existència i la qualitat d'elements que en facilitin el seu transport (p. ex. corretja, cordó, clip, funda o solucions equivalents), i l'adequació a diferents perfils d'usuari i la gestió pràctica de l'auricular/cable per evitar enredos o caigudes.
- Sobre la **resistència i durabilitat** en entorn d'ús intensiu, que s'acrediti una robustesa tant del dispositiu com dels auriculars davant cops o caigudes accidentals i del desgast habitual, i on també es pugui observar l'adequació dels materials a diferents operacions freqüents de neteja com d'higienització sense que es produeixi una degradació prematura.
- Sobre la **seguretat i la usabilitat**, que mostri l'absència d'elements que puguin incomodar o generar risc (arestes, peces fràgils, connectors exposats) i faciliti l'ús per a persones amb diferents nivells d'habilitat (ús amb una mà, lectura/identificació de controls, etc.).

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a les mostres dels dispositius d'audioguia, que presentin un major portabilitat (menys pes i sistema per transportar-les pels usuaris del Recinte Modernista) i resistència als impactes. Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació; en el benentès que es perdreà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat o subapartats del criteri d'adjudicació, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que suposi dubtes raonables sobre la seva aplicabilitat, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

3.3. L'ús, la navegació i l'aspecte visual i la narrativa del programa de les audioguies (fins a un màxim de 3 punts):

Justificació: La facilitat d'ús, la qualitat de la navegació, la llegibilitat i la claror de la interfície (quan hi hagi pantalla) i la coherència narrativa del flux de continguts són elements que condicionen la correcta execució del contracte i l'experiència del visitant (autonomia, orientació, reducció d'incidències i consultes). En aquest cas, la qualitat del programa incideix directament en la qualitat del servei cultural ofert al públic i en la seva eficàcia operativa. La ponderació és proporcionada, doncs reconeix la importància del programa en la qualitat percebuda i en la facilitat d'operació del servei, però manté el pes principal en els elements nuclears del contracte (continguts, metodologia operativa, cronograma, etc.). Això evita que el component visual i narratiu esdevingui determinant de forma desproporcionada, alhora que permet diferenciar ofertes en un aspecte que impacta directament en l'ús real.

Es valorarà la qualitat de l'aplicació o programa associat a les audioguies en termes d'usabilitat i simplicitat d'ús per al públic, la qualitat de la navegació i de la presentació de la informació, així com l'aspecte visual i



la narrativa que dona suport a l'experiència de visita cultural al Recinte Modernista, amb l'objectiu de facilitar l'autonomia del visitant, l'orientació i la comprensió dels continguts. Es valorarà especialment que la proposta incorpori captures/pantalles, esquemes de navegació o demostracions que permetin apreciar l'experiència d'ús, i que el disseny resulti simple, coherent i orientat al visitant.

En particular, s'avaluaran els aspectes següents:

- La **senzillesa d'ús i l'experiència d'usuari**, que permeti una interacció intuïtiva per a un públic heterogeni (primers usos, persones poc habituades a tecnologia), així com un nombre reduït de passos per accedir a les funcions principals (idioma, itinerari, punt d'interès), a part de garantir una claredat dels botons i de les accions i de la coherència dels comportaments (pausa, reprendre, avançar/retrocedir, tornar al menú).
- Sobre la **navegació i l'estructura del programa**, que fomenti una arquitectura de menús i de jerarquia de continguts molt clara i amb una bona orientació (on soc / com torno / què em falta), una gestió correcta dels fluxos habituals durant la visita (canvi d'idioma, accés a continguts complementaris, recuperació del punt de reproducció) i que hi hagi una existència d'ajuda o d'elements equivalents (indicacions, icones comprensibles, missatges clars).
- Sobre l'**aspecte visual i de com es presenta la informació**, que acrediti un disseny visual clar i llegible (tipografia, contrast, icones, pantalles sense saturació d'informació), una coherència visual amb el context cultural i amb la identitat del Recinte Modernista, que fomentin un ús adequat de recursos de suport (mapes/plànols, imatges, indicadors) per reforçar l'orientació i la comprensió.
- Sobre la **narrativa i la coherència interpretativa**, que garanteixi una narrativa clara, que fomenti un ordre i una adequada progressió del relat, la seva contextualització, les transicions i el reforç dels missatges clau, permetent una integració entre contingut i navegació (que la forma de navegar ajudi a entendre la visita, no que la dificulti).
- Sobre la robustesa funcional en ús real, que permeti un comportament estable i previsible en situacions habituals (pausa, canvi de secció, reproducció d'àudio, errors i recuperació), evitant friccions que afectin l'experiència del visitant.

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a les mostres dels dispositius d'audioguia, que millor acreditin la senzillesa del disseny del programa en el seu conjunt, la coherència de tots els seus elements entre si i els de la visita, la utilitat de les seves funcions, destacant-se especialment que la navegació sigui fluida, sense lag, ni temps d'espera que entorpeixin l'experiència de l'usuari. També s'analitzarà, que l'aspecte visual i línia gràfica del programa sigui vistós, així com la qualitat tècnica de fotografies i vídeos, i finalment es jutjarà la claredat expositiva de la narració.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat o subapartats del criteri d'adjudicació, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric



que suposi dubtes raonables sobre la seva aplicabilitat, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

Als efectes de poder valorar els aspectes prèviament citats, els licitadors hauran d'aportar una mostra física del dispositiu que s'oferirà. Aquesta mostra haurà de complir amb totes les característiques tècniques mínimes descrites en el PPT. A més, haurà de permetre visualitzar la proposta de menús de navegació de l'audioguia i escoltar dues parades del recorregut de la visita (en català o castellà): una corresponent a la sala Domènech i Montaner i l'altra a la recreació històrica de l'antic espai de reunió de la MIA, ambdues situades a la 2a planta del pavelló de l'Administració. Aquelles mostres que no compleixin els mínims exigits, quedaran automàticament excloses, sense ulterior valoració.

4. Valoració de les mostres dels carregadors (fins a un màxim de 4 punts):

Justificació: La qualitat real dels carregadors (que hauran de ser compactes, modulars i manejables, permetent una fàcil ampliació, reorganització i manteniment del sistema) incideix directament en la correcta execució del contracte, en la continuïtat del servei i en l'atenció al visitant. Per això, la valoració de mostres físiques és un mitjà idoni per apreciar prestacions que no poden ser verificades amb la mateixa fiabilitat només amb memòries o fitxes tècniques, i queda directament vinculada a l'objecte contractual.

En un servei prestat al públic com el de les audioguies, la bona gestió de l'emmagatzematge i la càrrega dels dispositius té un impacte directe en la reducció d'incidències operatives i en eficiència del servei.

La ponderació és proporcionada perquè l'emmagatzematge i la càrrega dels dispositius és una part essencial del servei, en el sentit que una organització deficient i poc eficient pot comprometre l'atenció al visitant i incrementar costos i el temps d'operativa.

Es valorarà que els carregadors siguin compactes, modulars i manejables, de manera que es puguin ampliar i reorganitzar, i el sistema es pugui mantenir fàcilment.

Les audioguies hauran de disposar d'un sistema de càrrega amb connectors integrats, preferiblement sense cables externs independents per a cada dispositiu amb l'objectiu de evitar enredos i incidències tècniques, millorar l'ordre i la seguretat de l'espai, i facilitar les tasques de manipulació, reposició i manteniment per part del personal.

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a la proposta dels carregadors subministrats o presentats (de manera que es puguin veure en algun equipament o espai de la ciutat de Barcelona) que resultin més manejables, valorant sobretot els que, per les seves dimensions reduïdes i el seu disseny compacte, s'integrin fàcilment en l'entorn existent i minimitzin l'impacte visual i funcional sobre l'espai. Es valorarà especialment que els equips presentin una configuració modular, que permeti una ampliació progressiva del sistema sense necessitat de substituir els elements ja instal·lats, així com una reorganització senzilla en funció de l'evolució de les necessitats del servei. També es valorarà que les audioguies disposin d'un sistema de càrrega amb connectors integrats en el propi suport o estació de càrrega. En conjunt, es prioritzaran aquelles solucions que ofereixin flexibilitat operativa, escalabilitat i eficiència en la gestió al llarg del cicle de vida de la instal·lació, garantint alhora robustesa, durabilitat i adaptabilitat a diferents configuracions d'espai i volum d'ús.



5. Proposta de pla de formació del personal d'atenció al públic del servei d'audioguies (fins a un màxim de 2 punts):

Justificació: La formació del personal d'informació i atenció al públic, és un element funcionalment necessari i vinculat a l'objecte del contracte perquè el servei s'executi amb continuïtat, qualitat i homogeneïtat, i perquè les incidències habituals es resolguin amb rapidesa, reduint l'impacte sobre la visita. En un servei com aquest, la qualitat depèn en bona part de la capacitat operativa del punt de servei (lliurament, devolució, suport a l'usuari, reposicions, incidències), i aquesta capacitat s'assoleix mitjançant una formació teoricopràctica ben dissenyada (continguts, metodologia, materials i avaluació). La ponderació és proporcionada perquè permet diferenciar propostes en termes d'eficiència operativa i qualitat d'atenció al visitant, sense convertir la formació en un element desproporcionat respecte del conjunt.

Es valorarà la **qualitat, coherència i adaptabilitat** d'una proposta metodològica relativa a l'organització i impartició d'un pla de formació teoricopràctica sobre el funcionament dels dispositius d'audioguia i del seu programa/aplicació, adreçat al personal del servei d'informació i d'atenció al públic, així com a la resta de personal que intervingui en la gestió de la visita del recinte modernista. Especialment es tindrà en consideració, que la proposta sigui operativa i adaptable, inclogui pràctiques reals amb dispositius, i porti materials de suport que facilitin l'autonomia del personal durant l'execució del servei. L'objectiu de la formació, serà garantir que el personal sigui capaç d'operar el servei amb autonomia, resoldre incidències habituals, i oferir una atenció al visitant homogènia i eficient.

En particular, s'avaluaran els aspectes següents:

- Sobre el **disseny metodològic i l'adaptació als perfils del personal**, on s'adeqüi el contingut i l'enfocament a diferents perfils (atenció al públic, suport operatiu, coordinació) i nivells de coneixement digital. La metodologia ha d'estar orientada a l'ús real en servei (aprenentatge per casos i situacions habituals).
- Sobre **l'estructura i l'organització de les sessions**, aportant una proposta clara de durada, del nombre de sessions, dels grups i del seu aforament, del calendari orientatiu i de la seva ubicació i el format en que es vol impartir (presencial, híbrid o equivalent, si escau). També haurà de deixar-se constància de la planificació de les sessions inicials i, si es preveu, de les sessions de reforç o de reciclatge.
- Sobre els **continguts teoricopràctics mínims**, mostrant una operativa bàsica, consistent en seleccionar el idioma, el itinerari, els modes d'iniciar, pausa i reprendre, la navegació per menús, l'ajust de volum i l'ús d'auriculars. Hauran de constar els procediments de servei, com son el lliurament i el modes de devolució, les verificacions ràpides, les reposicions i substitucions, i les bones pràctiques de manipulació. També les qüestions de la resolució d'incidències habituals (p. ex. bateria, àudio, bloqueig, auriculars defectuosos) i els criteris d'escalat a assistència tècnica. Finalment les relatives a les nocions d'atenció al visitant vinculades a l'audioguia, com les referents a l'explicació d'ús, les recomanacions i de suport a persones amb dificultats d'ús.
- Sobre els **materials, els recursos i la transferència del coneixement**, on es mostri la disponibilitat de materials didàctics (guies ràpides, checklists, preguntes freqüents, vídeos curts o manual d'usuari) i el



seu lliurament en format reutilitzable, així com l'existència d'eines de consulta ràpida per al dia a dia del servei.

- Sobre **l'avaluació de l'aprenentatge i suport posterior**, descrivint una proposta de verificació de l'assoliment (exercicis pràctics, simulacions, resolució de casos) i de recollida d'incidències i si existeix un sistema de suport posterior a la formació (p. ex. canal de consultes, refresc, actualitzacions quan hi hagi canvis en programari o continguts).

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a la proposta de formació més exhaustiva i adaptable a les necessitats de la FP, exposant la metodologia d'un pla de formació continua, sobre l'ús de les audioguies i el seu programa als efectes d'augmentar la qualitat del servei de visites, centrant-se essencialment en l'ús de les prestacions incorporades en el sistema d'audioguies, el sistema de càrrega i configuracions.

Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat o subapartats del criteri d'adjudicació, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que suposi dubtes raonables sobre la seva aplicabilitat, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

6. Millores tècniques sense cost en favor del Recinte Modernista (fins a un màxim de 8 punts):

Justificació: Les millores tècniques proposades "sense cost" (contingut addicional, accessibilitat, autonomia de càrrega de continguts i explotació estadística) incideixen directament en l'atractiu i personalització de l'experiència del visitant, en la capacitat de la FP d'actualitzar i mantenir l'audioguia sense dependència constant del proveïdor, i en la gestió i millora contínua del servei mitjançant dades, per tant, es tracta de prestacions clarament connectades amb l'objecte i amb la millor relació qualitat-preu. La ponderació total de 5 punts és proporcionada perquè les millores són accessòries respecte del nucli prestacional (que ja queda garantit pel PPT), però tenen impacte real en qualitat, eficiència i sostenibilitat del servei.

6.1. Millores específiques de contingut per les audioguies (fins a un màxim de 1 punt):

Justificació: Es justifica perquè la incorporació de continguts culturals addicionals (no inclosos al mínim del PPT) pot augmentar el valor interpretatiu i la segmentació per públics (famílies, especialistes, etc.), millorant la qualitat del servei i la satisfacció del visitant.

Es valorarà **la qualitat, la pertinència i l'encaix** de les millores de contingut proposades per l'empresa licitadora, consistents en l'oferta de nou contingut cultural específic per incorporar a les audioguies, addicional al contingut mínim establert al PPT, amb l'objectiu de:

- oferir una experiència de visita més personalitzada segons diferents perfils de públic.
- incrementar l'atractiu i la rellevància del servei d'audioguia.
- i millorar l'adequació dels continguts a les necessitats i expectatives dels visitants del Recinte Modernista de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.



Es valorarà especialment que les millores siguin específiques, que estiguin alineades amb el Recinte Modernista, orientades a segments de públic concrets, i que aportin un valor afegit real sense comprometre la coherència global del relat. En particular, s'avaluaran els aspectes següents:

- La **pertinència cultural i coherència amb el Recinte Modernista**, que adequi el nou contingut al valor patrimonial, històric, arquitectònic i social del Recinte, sense comprometre la coherència narrativa amb els itineraris i continguts de base, evitant duplicacions o les desconexions.
- Sobre l'**adaptació a diferents tipologies de públic**, enfocant-se a que el contingut proposat respongui a perfils diversos (p. ex. públic general, famílies, públic expert/interessat en arquitectura, públic escolar, visitants internacionals, etc.) i que la proposta de formats o capes de profunditat (p. ex. "contingut essencial" i "saber-ne més") o itineraris temàtics en permetin una personalització.
- Sobre el **valor afegit i d'atractiu de l'experiència**, en termes d'originalitat i d'utilitat del contingut addicional (p. ex. històries humanes, curiositats rigoroses, relats interpretatius, microcontinguts, continguts contextuals), que tingui la capacitat de generar una visita més amena i comprensible, sense perdre rigor cultural.
- Sobre la **viabilitat i la integració tècnica i editorial**, que aconseguixi una descripció clara de què s'ofereix (títols/temes, durades orientatives, ubicació dins el menú/itinerari, idiomes disponibles), i faciliti la seva integració dins l'estructura de menús i la navegació de l'audioguia, sent coherent amb el temps de visita.
- Sobre la **qualitat de la proposta i de les evidències aportades** com per exemple mostres o esquemes de contingut (p. ex. guió breu, índex de continguts, exemple d'un mòdul temàtic), que permetin valorar-ne la qualitat.

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a la proposta personalitzada de nous continguts culturals per l'audioguia, que millor encaixi i garanteixi un ús més atractiu i que s'adeqüi a les necessitats específiques dels diferents tipus de públics, que visiten el Recinte Modernista de Sant Pau. Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat o subapartats del criteri d'adjudicació, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que suposi dubtes raonables sobre la seva aplicabilitat, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

6.2. Millores específiques de format (fins a un màxim de 1 punt):

Justificació: Es justifica perquè la incorporació de dispositius amb pantalles de major format i amb suport visual ampliat pot millorar l'accessibilitat i la comprensió dels continguts de l'audioguia, especialment per a determinats segments de públic com famílies amb infants. Aquest tipus de millora pot contribuir a fer la visita més interactiva, participativa i adaptada a diferents perfils de visitants.



Es valorarà la qualitat, la pertinència i l'encaix de les millores de format proposades per l'empresa licitadora, consistents en l'oferta de dispositius d'audioguia amb pantalles de major format i suport visual ampliat — amb pantalles iguals o superiors a 8,7 polzades— amb l'objectiu de:

- oferir una experiència de visita més accessible i visualment comprensible per a diferents perfils de públic, especialment famílies i públic infantil.
- facilitar recorreguts més interactius i atractius, incorporant recursos visuals que complementin el contingut sonor.
- millorar la usabilitat i la comoditat de consulta dels continguts durant la visita al Recinte Modernista de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

Es valorarà especialment que les millores siguin específiques, que estiguin alineades amb les característiques del Recinte Modernista i orientades a segments de públic concrets, i que aportin un valor afegit real a l'experiència de visita sense comprometre la funcionalitat general del servei. En particular, s'avaluaran els aspectes següents:

- **L'adaptació a diferents tipologies de públic**, especialment famílies amb infants i públic infantil, valorant que la proposta de dispositius amb pantalles de major format faciliti una experiència compartida i més interactiva durant el recorregut.
- **La viabilitat i la integració tècnica**, valorant que la proposta descriu clarament les característiques dels dispositius oferts (format de pantalla, dimensions aproximades, funcionalitats visuals associades, etc.) i que la seva implementació sigui compatible amb l'operativa del servei d'audioguies i amb el flux de visitants.
- **La qualitat de la proposta i de les evidències aportades**, com ara fitxes tècniques dels dispositius, exemples d'ús del suport visual o esquemes d'interacció amb la interfície, que permetin valorar adequadament l'abast i la utilitat de la millora proposada.

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a la proposta de millora de format que millor contribueixi a enriquir l'experiència d'ús de l'audioguia mitjançant dispositius amb pantalles de major format, especialment en relació amb la seva utilitat per a visites familiars i públic infantil. Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, aquesta vindrà determinada de l'anàlisi individualitzada de les seves propostes en relació amb el contingut del criteri d'adjudicació; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati la manca d'algun dels elements essencials requerits en aquest apartat, o quan l'explicació aportada sigui excessivament genèrica, generi dubtes sobre la seva aplicabilitat real o no suposi un valor afegit clar respecte als requeriments mínims establerts al plec de prescripcions tècniques.

6.3. Millores específiques de guiatge de grups (fins a un màxim de 1 punt):

Justificació: Es justifica perquè la incorporació de solucions tecnològiques que facilitin el guiatge de grups pot millorar la qualitat de la visita guiada, especialment en contextos amb alta afluència de visitants o en espais amplis com el Recinte Modernista. La integració d'una aplicació que permeti la transmissió



d'explicacions en directe (servei de ràdio-guia) pot contribuir a una experiència més còmoda per als participants i a una gestió més eficient dels grups.

Es valorarà la qualitat, la pertinència i l'encaix de les millores específiques de guiatge de grups proposades per l'empresa licitadora, consistents en la integració d'una aplicació que permeti transmetre explicacions en directe tipus ràdio-guia a través de l'audioguia, amb l'objectiu de:

- facilitar una millor audició i comprensió de les explicacions del guia per part de tots els participants del grup.
- millorar la gestió dels grups de visitants durant el recorregut pel Recinte Modernista.
- incrementar la qualitat global de l'experiència de visita guiada, especialment en contextos amb soroll ambiental o espais oberts.

Es valorarà especialment que les millores siguin específiques, que estiguin alineades amb les característiques del Recinte Modernista i orientades a optimitzar l'experiència de les visites guiades, i que aportin un valor afegit real al servei sense comprometre la seva operativitat. En particular, s'avaluaran els aspectes següents:

- **El valor afegit per a l'experiència de visita**, en termes de millora de la comunicació entre el guia i els participants, de la comoditat per seguir les explicacions i de la capacitat d'oferir una visita més fluida i accessible.
- **La viabilitat i la integració tècnica**, valorant que la proposta descriu clarament el funcionament de l'aplicació de ràdio-guia (dispositius implicats, requisits de connexió, nombre de participants suportats, sistema de transmissió, etc.) i que la seva implementació sigui compatible amb el funcionament general del servei de visites i amb les característiques del Recinte.
- **La qualitat de la proposta i de les evidències aportades**, com ara descripcions tècniques, esquemes de funcionament o exemples d'ús, que permetin valorar adequadament la utilitat i la fiabilitat de la solució proposada.

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a la proposta de millora de guiatge de grups que millor contribueixi a facilitar la transmissió clara i eficaç de les explicacions durant les visites guiades, mitjançant la integració d'una aplicació de tipus ràdio-guia que s'adapti a les necessitats específiques del Recinte Modernista de Sant Pau. Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, aquesta vindrà determinada de l'anàlisi individualitzada de les seves propostes en relació amb el contingut del criteri d'adjudicació; en el benentès que es perdreà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits en aquest apartat, o quan l'explicació aportada sigui excessivament genèrica, generi dubtes sobre la seva aplicabilitat real o no suposi un valor afegit clar respecte als requeriments mínims establerts al plec de prescripcions tècniques.

6.4. Millores específiques d'accessibilitat (fins a un màxim de 2 punts):



Justificació: Es justifica perquè la incorporació de millores específiques d'accessibilitat (no incloses al mínim del PPT) pot enriquir la visita, fent-la més comprensible, inclusiva i confortable, especialment per a persones amb discapacitat visual o auditiva, gent gran, persones amb dificultats cognitives o de comprensió lectora.

Es valorarà la qualitat, la pertinència i l'encaix de les millores d'accessibilitat proposades per l'empresa licitadora, consistents en l'oferta de recursos, funcionalitats o adaptacions específiques addicionals a les establertes com a mínim al PPT, amb l'objectiu de:

- oferir una experiència de visita més accessible, comprensible i inclusiva per a tots els públics.
- millorar la qualitat del servei d'audioguia mitjançant l'eliminació de barreres sensorials, cognitives o d'ús.
- afavorir l'adequació dels continguts i formats a les necessitats específiques de persones amb discapacitat visual o auditiva, gent gran, persones amb dificultats cognitives o de comprensió lectora, i altres col·lectius amb necessitats específiques.

Es valorarà especialment que les millores siguin concretes i aplicables, que estiguin alineades amb les característiques i el context patrimonial del Recinte Modernista de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, que responguin a estàndards reconeguts d'accessibilitat i disseny universal, i que aportin un valor afegit real sense comprometre la coherència global del servei ni la seva viabilitat tècnica.

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a la proposta de millores d'accessibilitat que millor garanteixi una experiència inclusiva, autònoma i de qualitat per als diferents perfils de visitants del Recinte Modernista de Sant Pau. Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat o subapartats del criteri d'adjudicació, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que suposi dubtes raonables sobre la seva aplicabilitat, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

6.5. Obtenció d'informació estadística (fins a un màxim de 2 punts):

Justificació: Es justifica perquè la disponibilitat d'estadístiques (ús per idiomes, punts escoltats, durades, incidències agregades, etc.) facilita la gestió del servei, la presa de decisions i la millora contínua. Donat el seu caràcter complementari, la ponderació reduïda és proporcional però permet distingir propostes amb més capacitat d'explotació.

Es valorarà la **qualitat, la utilitat i la facilitat d'explotació** de la informació estadística que el sistema d'audioguies permeti obtenir, així com la seva accessibilitat i comprensibilitat, amb l'objectiu de facilitar el seguiment del servei d'audioguies, la presa de decisions i la millora contínua de l'experiència de visita al Recinte Modernista. Les estadístiques hauran de ser realment útils per a la gestió del servei, als efectes de poder consultar-les i explotar-les amb facilitat, preferentment amb informes o quadres de comandament i opcions d'exportació.

En particular, s'avaluaran els aspectes següents:



- La **tipologia d'indicadors disponibles** que siguin d'utilitat real per a la gestió i l'anàlisi, com serien l'ús de l'audioguia (el número de sessions i d'activacions, durada mitjana d'ús, els idiomes seleccionats, els punts d'interès més escoltats i visitats, els itineraris més utilitzats, les franges horàries/dies amb més ús, i les incidències tècniques registrades i la seva recurrència (si el sistema ho permet).
- La **facilitat d'accés i d'ús al sistema de consulta** dels quadres de comandament, dels informes predefinitos, amb informació comprensible per a perfils no tècnics i amb la possibilitat de filtrar per dates i d'obtenir uns resums automàtics (setmanals o mensuals).
- **Exportació i aprofitament de les dades**, amb possibilitat d'exportar informes o dades en formats habituals (p. ex. CSV/Excel/PDF) per a anàlisi interna.
- Sobre la **fiabilitat, la traçabilitat i la protecció de dades de caràcter personal**, aportant una actualització de les estadístiques disponibles i dels criteris bàsics de qualitat de dades (consistència, evitació de duplicats), així com s'acrediti l'adequació a la normativa aplicable en matèria de protecció de dades, quan correspongui (p. ex. dades agregades o anonimitzades).

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a la proposta d'obtenció d'informació estadística que millor demostrï la utilitat de la informació estadística disponible en les audioguies i que al mateix temps acrediti un alt aprofitament de la mateixa. Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat o subapartats del criteri d'adjudicació, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que suposi dubtes raonables sobre la seva aplicabilitat, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

6.6. Sistema de càrrega de nous continguts per part de la FP (fins a un màxim de 1 punt):

Justificació: Es justifica perquè un sistema de càrrega i d'actualització simple, segur i traçable aporta eficiència i sostenibilitat operativa, permetent a la FP actualitzar continguts (p. ex. canvis d'itinerari, temporals, idiomes) amb menys costos indirectes, menys dependència del contractista i més rapidesa de resposta, reforçant la continuïtat del servei. És una millora tècnica vinculada a l'execució i explotació del servei d'audioguies.

Es valorarà la **qualitat, la simplicitat d'ús i l'eficàcia** d'un sistema de càrrega de continguts en que la Fundació pugui d'una manera intuïtiva incorporar, actualitzar o substituir nous continguts addicionals a les audioguies que s'acordin durant l'execució del contracte. L'objectiu es garantir autonomia operativa, rapidesa d'actualització i manteniment de la coherència dels continguts, així com obtenir un control de totes les versions i amb un procés de publicació segur i traçable, evitant dependències excessives del proveïdor per a modificacions menors.

En particular, s'avaluaran els aspectes següents:



- Sobre la **usabilitat i facilitat d'aprenentatge** d'un sistema d'interfície i de procés de càrrega que siguin intuïtius (pocs passos, guiatge clar, validacions), adequats a perfils no tècnics i amb alta disponibilitat d'ajudes (manual breu, vídeos, FAQ).
- Sobre l'**eficàcia del procés de càrrega i de la publicació**, acreditant un flux complet, consistent en una alta edició de continguts, associació a menús, itineraris, previsualització i publicació, amb possibilitat de fer actualitzacions amb un impacte mínim en el servei (temps d'aplicació, planificació de canvis).
- Sobre el **control de versions, traçabilitat i reversió**, que permetin un registre de canvis (què s'ha canviat, quan i per qui) i la possibilitat de restaurar versions anteriors o despublicar continguts en cas d'error.
- Sobre la **compatibilitat de formats i control de qualitat**, que permetin formats admesos d'àudio, de text, d'imatges o equivalents segons dispositiu i un sistema de validacions automàtiques bàsiques (que deixin constància de la durada, qualitat mínima, noms d'arxiu, metadades, etc.), on tot plegat faciliti una coherència editorial, per l'ús de camps o plantilles que ajudin a mantenir estructura i qualitat.
- **Seguretat i control d'accés**, que permeti una gestió d'usuaris i rols (p. ex. editor, revisor, publicador), amb permisos adequats i un paquet de mesures bàsiques per evitar modificacions no autoritzades.
- **Integració operativa amb el servei d'audioguies** que permeti veure com s'apliquen els canvis als dispositius (sincronització, actualització) i la garantia que els equips quedin actualitzats sense incidències.

S'atorgarà la major puntuació, no necessàriament la màxima puntuació, a la proposta de sistema de càrrega de nous continguts addicionals no previstos inicialment, que acrediti ser més senzilla i eficaç en la seva implementació. Pel que respecta a la puntuació proporcional que obtindran la resta d'empreses licitadores, la mateixa vindrà determinada de l'anàlisi individualitzat de les seves propostes en relació al contingut del criteri d'adjudicació; en el benentès que es perdrà puntuació quan es constati que manquen algun dels elements essencials requerits a l'apartat o subapartats del criteri d'adjudicació, o es detecti que l'explicació donada dels aspectes a valorar no es del tot acurada, atès s'observi un desenvolupament excessivament genèric que suposi dubtes raonables sobre la seva aplicabilitat, o inclòs que arribés a no suposar cap valor afegit sobre els requeriments mínims determinats en el plec de prescripcions tècniques.

Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant fórmules automàtiques

De conformitat amb l'article 146.2 de la LCSP, per a l'avaluació de les ofertes conforme a criteris quantificables mitjançant la mera aplicació de fórmules, s'utilitzaran les següents:

1.Reducció del percentatge màxim del 55%: (fins a un màxim de 48 punts)

Per la proposta de reducció del percentatge màxim del 55% a abonar per la FP a l'empresa adjudicatària. Es donarà la màxima puntuació, a l'oferta que més redueixi el percentatge a abonar, i la resta de licitadors es valoraran proporcionalment d'acord amb la fórmula següent:



Puntuació (A) = (% de reducció més elevat /% de reducció avaluat) x 48 (puntuació màxima de la oferta econòmica)

Es considerarà oferta amb valors anormals o desproporcionats aquella que realitzi una baixa igual o superior en 5%, en valor percentual, del valor mig de les baixes en % de les ofertes presentades. Exemple clarificador: Si la baixa mitja de totes les ofertes per executar és del 50%, s'estableix com a límit superior de baixa un 45%.

2.Reducció sobre el preu màxim de 2.500.-€ previstos per la producció de les traduccions i gravacions de cada idioma addicional (coreà i rus) de les diferents locucions que contingui l'audioguia: (fins a un màxim de 3 punts).

- Coreà (màxim de 1,50 punts):
 - Per l'oferta de 2.500.-€: 0 punts
 - Per l'oferta de 2.000.-€: 0,5 punts
 - Per l'oferta de 1.500.-€: 1 punt
 - Per l'oferta de 1.000.-€: 1,5 punts

- Rus (fins a un màxim de 1,50 punts):
 - Per l'oferta de 2.500.-€: 0 punts
 - Per l'oferta de 2.000.-€: 0,5 punts
 - Per l'oferta de 1.500.-€: 1 punt
 - Per l'oferta de 1.000.-€: 1,5 punts

XI) CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ:

S'estableixen per aquest contracte les següents condicions especials d'execució:

- Consideracions de tipus econòmic:
 - El pagament per part del contractista de les factures dels seus subcontractistes i/o proveïdors derivades de l'execució de les obres objecte del present Plec s'haurà de fer en el termini previst a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat de les operacions comercials. Així mateix, i d'acord amb el que s'estableix al contracte, l'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada l'obra.



Fundació
Privada Hospital
de la Santa Creu i
Sant Pau

- El compliment de la inexistència de relació econòmica i/o financera il·legal amb un país considerat paradís fiscal.

A Barcelona, 16 de març de 2026

Josep Tardà i Jorba
Director de Comunicació i Relacions Institucionals
Fundació Privada Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

"NOTA 1: Aquest document s'incorpora per duplicat a l'expedient de contractació, d'una banda s'incorpora el document signat per la persona competent i, d'altra banda en atenció al que es disposa a l'article 5.1.c del Reglament General de Protecció de Dades, el document anonimitzat per tal que amb la seva publicació no es vulneri el dret a la protecció de les dades de caràcter personal que hi pugui contenir".

NOTA 2: A tots els efectes, es considera que la data d'aquest document és la que figura al final del mateix.

NOTA 3: Amb la signatura del present document, el/s/la sotasignat/s declara/en que no existeix conflicte d'interès en la pròpia actuació professional. Així mateix, declara que coneix les seves obligacions, segons consta el Codi de Bon govern aprovat per la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.