



## INFORME JURÍDIC RELATIU A L'APROVACIÓ DEL 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.

**CONTRACTE:** 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.

**Valor estimat del contracte:** 217.800-€

**Exp. Núm.** LICFP 26-19

En relació a l'aprovació de l'expedient de contractació i del Plec de clàusules particulars que ha de regular el contracte de referència, s'emet **INFORME JURIDIC** previ a l'aprovació de l'expedient de contractació, en base als següents:

### ANTECEDENTS

- I. En data 23 de març de 2026, l'Assessoria Jurídica de la FP va emetre un informe en el que es justifica el compliment dels aspectes establerts 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), en relació amb el contracte del "*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*".

D'acord amb els anteriors antecedents, i en relació a la tramitació del procediment per a la contractació objecte d'aquest informe, s'estableixen les següents:

### CONSIDERACIONS

#### Primera.- Legislació.

Aquesta entitat és, als efectes de l'article 3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP), un poder adjudicador que no té la consideració d'Administració Pública. Aquesta condició subjectiva determina el règim d'aplicació a l'entitat de l'esmentada norma, de conformitat amb el Llibre Tercer de la mateixa Llei.

El contracte, atenent a la naturalesa jurídica d'aquesta Entitat, és qualifica de contracte privat, regint-se en quant a la preparació i adjudicació per les disposicions aplicables de la LCSP i en quant al seus efectes i extinció per les normes de dret privat i aquelles normes a les que es refereix el paràgraf primer de l'article 319 en matèria mediambiental, social o laboral (articles 201 de la LCSP); de condicions especials d'execució (article 202 de la LCSP); de modificació del contracte (articles 203 a 205 de la LCSP); de cessió i subcontractació (articles 214 a 217 de la LCSP); de racionalització tècnica de la contractació (articles 218 a 228 de la LCSP); de les condicions de pagament establertes als apartats 4rt. de l'article 198, 4rt. de l'article 210 i 1er. de l'article 243, així com per la causa de resolució del contracte referida a la impossibilitat d'executar la prestació en els termes inicialment pactats, quan no sigui possible modificar el contracte conforme als articles 204 i 205 de la LCSP.

## Segona.- Tipificació.

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 complementarietat 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 (esdevé superior a la xifra de 216.000.-€ (IVA exclòs), d'acord amb l'article 22.1.b) i 145 de la LCSP estarà subjecte a regulació harmonitzada.

## Tercera.- Tramitació.

L'expedient de contractació s'adjudicarà per procediment obert harmonitzat, de conformitat d'acord amb el contingut dels articles 156, 157 i 158 de l'actual LCSP; 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 –**VEC 217.800.-€** (que esdevé superior a la xifra de 216.000.-€ IVA exclòs), d'acord amb l'article 22.1.b) estarà subjecte a regulació harmonitzada, de conformitat amb els llindars establerts a la secció 2<sup>a</sup>, del capítol II del Títol preliminar. En conseqüència, i al sols efectes de donar compliment a les obligacions de publicitat com de transparència, la licitació s'haurà de publicar al "*Perfil del contractant de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant*", el qual està integrat en la "*Plataforma de Contractació pública de la Generalitat de Catalunya*", així com en el Diari Oficial Unió Europea (DOUE).

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

- Que el seu valor estimat sigui igual o superior a 221.000.-€ en el cas dels serveis socials i serveis específics compresos dins de l'Annex IV, aspecte que es compleix, doncs el valor estimat del contracte és per valor de **217.800.-€ (IVA exclòs)**.
- A diferència de l'antic TRLCSP, es produeix una efectiva reducció dels terminis de presentació de les propostes, en consonància amb els objectius genèrics declarats per la Directiva d'introduir noves dinàmiques d'agilitat i simplificació.
- 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).

L'expedient incorpora l'informe i memòria justificativa de la necessitat i idoneïtat del contracte, així com la resta d'informes necessaris i preceptius establerts a la LCSP.

#### **Quarta.- Plec de clàusules Particulars i de prescripcions tècniques.**

Pel que fa al contingut del Plec de Clàusules Particulars (PCP) i, en el seu cas, de Prescripcions Tècniques que han de regir la present licitació, compleixen amb els principis bàsics exigibles en el marc de la contractació pública, atès es reflectint-se una aplicació acurada i extensa dels principis de llibertat d'accés a la licitació, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte entre licitadors.

Els terminis de concurrència no són inferiors als terminis mínims establerts a l'art. 156.2 relatiu al procediment obert no harmonitzat de la LCSP. La solvència exigida es considera proporcional a l'objecte de licitació i ha estat verificada, dins del marge de discrecionalitat de l'entitat.

#### **Cinquena.- Termini i pròrroga.**

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. El termini d'execució del contracte començarà l'endemà de la signatura del mateix. La durada del contracte, s'ha establert atenent a la naturalesa de les prestacions i les característiques del seu finançament. La durada del contracte, incloses en el seu cas les pròrrogues, no supera els terminis establerts a l'article 29 de la LCSP.

#### **Sisena.- 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.

#### **Setena.- Criteris de solvència.**

L'expedient incorpora informe justificatiu en el qual es concreten de forma específica les condicions de solvència tècnica com econòmica per aquesta licitació i que, en síntesis, són les següents:

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 aflluència, 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 exigint, 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 llindar 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 expedít 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, pròrroga 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 requisít 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 requisít 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 constitueixen 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 expedít 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 separadament 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.*

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):

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 porti una descripció clara sobre 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.

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

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'avaria, 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.

#### 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 aflluència.
- 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 aflluència.

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.

### 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.

### 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'inclouin 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 descriu 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.

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

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

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).

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

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 lleugeresa~~, 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 aporti 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:

- ~~La lleugeresa~~ i **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 demostrï 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.).

### 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):

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.

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):

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.

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

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).

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

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

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 contextuais), 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.

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

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 descrigui 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.

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

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 descrigui 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.

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

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.

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

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 predefinits, 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).



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

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.

#### 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

#### **Novena.- Òrgan de contractació.**

L'òrgan de contractació competent per raó de la quantia és el Director Gerent de la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, amb domicili al carrer Sant Antoni Maria Claret 167, Barcelona (08025), telèfon 93.553.79.70.

Per tot l'esmentat, qui subscriu,

**INFORMA** favorablement del contingut i prescripcions del Plec de Clàusules Particulars, relatiu a la contractació del "*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*", atès les mateixes estan conformes amb la legislació de contractes del Sector Públic.

Barcelona, a 24 de març de 2026.

Joaquim Jornet i Porta  
Director de l'Assessoria Jurídica  
FP Hospital de la Santa Creu i Sant Pau



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.*