

# PLEC TÈCNIC PER AL CONTRACTE DE “PORTA CULTURA” DE L’INSTITUT DE CULTURA DE BARCELONA (ICUB)

## 1. INTRODUCCIÓ

L’Institut de Cultura de Barcelona (ICUB) té, entre les seves finalitats, impulsar el desenvolupament i la divulgació de la cultura des de les diferents formes d’expressió. Actuant com a impulsor i promotor cultural, necessita recursos específics per tal de portar a terme accions adients que tenen per objecte la difusió i promoció de les activitats culturals que es desenvolupen a la ciutat entre la ciutadania, així com el de donar la informació, orientació i l’acompanyament necessari als agents que les desenvolupen.

En un context cada cop més complex i digitalitzat, esdevé essencial optimitzar els serveis de l’ICUB per garantir l’accés àgil a la informació, les activitats culturals i els recursos necessaris per al seu desenvolupament. Aquesta iniciativa proposa un nou enfocament amb la creació d’una oficina d’atenció ciutadana destinada a centralitzar la informació i oferir assessorament a la ciutadania i al sector cultural de la ciutat.

En aquest sentit, Porta Cultura té la missió d’esdevenir una finestreta única d’informació i suport per a tot allò vinculat a la cultura que succeeix a la ciutat i la seva àrea metropolitana.

L’actual projecte de reforma urbanística de la Rambla que actualment s’està portant a terme, i que té previst finalitzar el gener de 2027, ha de permetre una transformació profunda d’aquesta via per tal que deixi de ser frontera, guanyi en espai públic i recuperi la presència local, també des del punt de vista cultural i com a icona i patrimoni intangible de la ciutat. La reforma urbanística de la Rambla representa una oportunitat per abastar tots els aspectes més enllà de la reurbanització, amb l’objectiu de mantenir-ne l’històric caràcter singular i popular de la Rambla, reincorporar-la al teixit social ciutadà i reequilibrar-ne les activitats culturals, comercials i lúdiques.

El servei de Porta Cultura es prestarà a l’edifici del Palau de la Virreina, un equipament cultural de referència situat al centre de Barcelona. De manera alineada amb la reforma urbanística, i amb els objectius de l’ICUB, Porta Cultura, situada a la Rambla, 99, ha d’actuar com a punt neuràlgic d’informació cultural de la ciutat, tant a nivell presencial com virtual. Aquesta missió ha de permetre que actuï com a porta d’entrada i que qualsevol persona pugui accedir a canals d’informació adequats referents a tot allò relatiu a cultura que succeeix a la ciutat: programació cultural, adquisició d’entrades,

informació actualitzada sobre tot tipus d' ajuts, premis, descomptes, reserva d'espais, etc.

L'objecte del present contracte és el servei de desenvolupament i gestió dels serveis d'informació, atenció, orientació i venda d'entrades de Porta Cultura ubicada al Palau de la Virreina.

Els serveis objecte d'aquesta licitació tenen l'objectiu dotar Porta Cultura per tal que sigui un espai d'atenció, suport, acompanyament i informació per a la ciutadania i el conjunt d'agents culturals de la ciutat exercint les següents funcions:

1. Actuar com a **finestra dirigida a la ciutadania** en tot allò relatiu a l'agenda cultural de la ciutat, informació i tràmits.
2. Actuar com a **finestra dirigida al sector cultural** per oferir informació i orientació a entitats i agents culturals de tot tipus públics i privats que desenvolupen activitat cultural a la ciutat.
3. Oferir un **servei de venda d'entrades i suport a la gestió d'inscripcions** de totes aquelles activitats culturals desenvolupades per l'Ajuntament o l'ICUB, així com per altres agents o equipaments públics o privats, acordats prèviament.
4. **Suport intern a diferents departaments de l'ICUB** relacionats amb la comunicació i la difusió de les seves activitats i programes culturals de l'ICUB.

El servei de Porta Cultura, en definitiva, vol donar suport i atenció a la ciutadania i a les persones i entitats de la ciutat en relació a tot allò que tingui a veure amb la cultura.

## 2. OBJECTIUS DEL SERVEI

Els principals objectius a assolir mitjançant aquest servei són:

- Posicionar Porta Cultura com a oficina d'informació cultural clau a Barcelona i com a espai de referència en serveis d'informació cultural de qualitat.
- Consolidar les funcions de Porta Cultura per esdevenir un recurs de valor per a la ciutadania i per al sector cultural de la ciutat i la seva àrea d'influència.
- Facilitar l'accés a la informació i els recursos apropiats per a aquelles persones i entitats interessades en la vida cultural i en el desenvolupament de projectes culturals a la ciutat, contribuint així a la democratització de la informació i de la cultura.

- A través de l'execució del servei, recollir un coneixement ampli i transversal dels diferents àmbits i sectors culturals de la ciutat, dels interessos i necessitats de la ciutadania i del sector, i proporcionant informació d'utilitat i valor a l'ICUB.
- Donar suport a les diferents direccions de l'ICUB en aquelles accions de difusió o formatives relatives a la seva activitat.
- Establir una relació permanent i coordinada amb altres agents de la ciutat que ofereixen serveis culturals similars amb l'objectiu final de garantir l'accés a la informació de manera coordinada, facilitadora i clara.

### **3. SERVEIS PRESTATS**

Aquest servei d'informació i assessorament ha de funcionar com un punt de referència per a la difusió i l'orientació cultural, i ha de facilitar la comunicació entre l'ICUB i la ciutadania. A més, Porta Cultura ha de contribuir a la difusió i promoció de tots els esdeveniments culturals rellevants que tenen lloc a la ciutat mitjançant els seus diversos canals i facilitant l'accés a col·lectius amb dificultats d'inclusió.

El servei també ha de donar informació i orientació sobre programes específics de suport al sector cultural, ja siguin subvencions, beques, residències artístiques, etc. facilitant informació, donant suport directe en la tramitació o a través de formació especialitzada.

El servei també ha de proporcionar suport i orientació a totes les persones i entitats en relació a la venda d'entrades i les activitats culturals, atenent-los personalment, per telèfon, correu electrònic i dels altres canals de comunicació de què disposi.

Des de Porta Cultura es gestionarà la venda d'entrades i inscripcions per assistir als esdeveniments culturals organitzats per l'ICUB o organitzats per altres entitats col·laboradores, si s'escau.

Des de Porta Cultura també es gestionarà la venda d'entrades de promocions específiques, com és el cas de "Barcelona Last Minute", o aquelles altres que es concretin.

Porta Cultura oferirà informació detallada sobre el lloguer i la cessió d'espais dels diferents equipaments de l'ICUB, incloent-ne les condicions d'ús, tarifes i possibilitats de cessió.

A continuació es detallen els serveis previstos en aquesta contractació, en base a les diferents funcions que ha de portar a terme Porta Cultura:

### **3.1. Finestra dirigida a la ciutadania**

**3.1.1. Agenda cultural de la ciutat de Barcelona.** Informació i orientació general en relació als programes i activitats culturals de la ciutat. L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar informació detallada i permanentment actualitzada sobre l'oferta cultural, incloent-hi com a informació mínima:

- L'oferta cultural de la ciutat, inclosos tots els equipaments públics i privats dels diferents sectors culturals que realitzin activitat a la ciutat i els seus districtes.
- De manera més especial i en profunditat, la informació dels programes, esdeveniments, festes, activitats i equipaments que organitza l'ICUB, l'Ajuntament de Barcelona o les entitats consorciades o a les xarxes d'equipaments municipals.
- La informació dels grans esdeveniments culturals de caràcter local, nacional internacional que s'esdevinguin a la ciutat, així com commemoracions o efemèrides puntuals.
- També caldrà tenir en compte tots aquells equipaments o esdeveniments culturals destacats i significatius de caràcter metropolità.

**3.1.2. Informació sobre els processos** necessaris per participar en esdeveniments i activitats culturals (inscripció, requisits, etc.) i assistència general als usuaris, especialment els organitzats per l'ICUB.

**3.1.3. Informació sobre cultura accessible.** El servei oferirà informació sobre recursos culturals relacionats amb activitats per a col·lectius amb dificultats d'accés, com ara persones en risc d'exclusió social o amb discapacitat. A més, es facilitarà informació sobre entitats, activitats i recursos disponibles a Barcelona que promoguin l'accés d'aquests col·lectius.

**3.1.4. Suport a la realització de gestions i tràmits** relacionats amb programes impulsats des de l'ICUB, així com els que la ciutadania realitzi mitjançant registre a l'ICUB i a l'Ajuntament de Barcelona, o a través d'altres canals (IRIS, Oficina de tràmits, etc.), que tinguin relació amb l'ICUB o amb la cultura.

**3.1.5. Informació i gestió en la reserva d'espais de lloguer.** Des de Porta Cultura es facilitaran els següents serveis:

- **Informació sobre els espais disponibles:** informació detallada sobre els espais culturals del Palau de la Virreina i altres equipaments de l'ICUB, incloses descripcions, dimensions, equipaments, condicions d'ús i tarifes per al lloguer o la cessió dels espais. Aquesta informació estarà disponible tant per a ús públic com per a entitats que busquin col·laboració o cessió d'espais per a activitats

culturals, jornades o seminaris.

- **Gestió de sol·licituds de reserva i cessió:** atendre les sol·licituds rebudes i derivar-les als responsables respectius dels espais per a la seva gestió.

**3.1.6. Atenció a les consultes i queixes.** Atenció i resposta a les consultes que es reben a través dels diferents canals d'atenció (també de l'aplicatiu municipal IRIS). En el cas de les consultes o queixes que no corresponguin a l'ICUB, es derivaran als serveis centrals o a l'entitat que correspongui.

**3.1.7. Col·laboració i coordinació amb entitats del sector.** Generar relacions estables amb entitats culturals públiques i privades que permetin coordinar correctament l'intercanvi d'informació, segons les directrius establertes prèviament per l'ICUB.

Per a la correcta prestació del servei d'informació cultural, caldrà disposar d'una base de dades d'activitats permanentment actualitzada que contingui informació sobre els les activitats i esdeveniments culturals de Barcelona i els agents o entitats que les promouen.

Es portarà un registre de les consultes i atencions realitzades i de la seva gestió o de les derivacions que se n'hagin fet per tal de disposar de les dades estadístiques i elaborar els informes d'activitat per al seguiment de l'oficina.

## **3.2. Finestra dirigida al sector cultural**

Aquest servei té com a objectiu oferir des de Porta Cultura un servei d'atenció continuada al sector cultural de la ciutat i esdevenir un referent de suport directe i assessorament en termes d'acompanyament al sector. Aquest servei té per objectiu agilitzar els processos i oferir un servei òptim d'informació i orientació. Aquest acompanyament es concreta en:

**3.2.1. Informació general sobre convocatòries públiques de subvencions, beques i ajuts** de l'Ajuntament de Barcelona i l'ICUB especialment, però també d'altres administracions o ens del sector públic que tinguin caràcter cultural.

**3.2.2. Informació sobre altres formes de suport al sector.** Informar sobre els ajuts per a projectes culturals, de les seues vies de finançament, i com accedir-hi.

**3.2.3.** Es prestarà també **suport en la realització dels diferents tràmits** de les convocatòries de subvencions, beques, residències, premis o altres formes de suport que es promouen des de l'ICUB.

- Atenció i resposta directa de les consultes realitzades a través d'atenció telefònica o correu electrònic relacionades amb els processos de l'acció subvencional de l'ICUB.
- Acompanyament i orientació en els diversos processos vinculats a l'acció

subvencional de l'ICUB: presentació de la documentació; presentació de sol·licituds, de justificacions, reformulacions, al·legacions, etc; formalització de sol·licituds i presentació de formularis; obtenció de certificats digitals i acompanyament en els tràmits telemàtics

- Orientació i atenció presencial individualitzada mitjançant cita prèvia. Aquest és un servei dirigit a la ciutadania i a tots els agents culturals de la ciutat que el sol·licitin.

Per a aquest servei, caldrà gestionar una base de dades dels recursos i ajuts culturals de Barcelona, mantenir-la actualitzada i tenir identificats els agents o entitats encarregats de facilitar els tràmits i la informació específica per dirigir les sol·licituds en cada un dels casos.

Es portarà un registre de les consultes, atencions, orientacions i formacions realitzades i de la seva gestió per tal de disposar de les dades estadístiques i dels informes d'activitat, per al seguiment de l'oficina a través dels informes periòdics que es detallen més endavant, a l'apartat de seguiment i avaluació.

Tota la informació a la qual fan referència els punts 3.1 i 3.2 ha de ser completa i permanentment actualitzada, es revisarà periòdicament a fi de garantir la seva veracitat, estar al dia de possibles canvis o modificacions, o de noves informacions rellevants a tenir en compte.

### **3.3. Venda d'entrades i gestió inscripcions**

3.3.1. Porta Cultura disposa d'un **punt de venda d'entrades general i de gestió d'inscripcions** que haurà de portar a terme les següents funcions:

- Venda d'entrades, inscripcions presencials i gestió d'inscripcions telemàtiques dels programes i equipaments culturals de l'Ajuntament.
- Servei de ticketing i venda d'entrades d'oferta pública i privada en l'àmbit de les arts escèniques i musicals, especialment a través del programa Last-minute.
- Venda d'entrades o gestió d'inscripcions telemàtiques a centres culturals d'altres administracions o de l'àmbit privat, sempre que s'hagi establert l'acord des de l'ICUB o altres departaments municipals.
- Proporcionar atenció presencial, telefònica i per correu electrònic.
- Gestionar reserves de grups.
- Emissió de factures i tramitació de reemborsaments.
- Aplicar i controlar els descomptes vinculats l'oferta d'entrades.
- Elaboració dels informes corresponents on es recullin totes les vendes, ingressos i incidències.
- Garantir el coneixement i l'actualització contínua sobre els sistemes de ticketing, reserves, venda d'entrades i/o polítiques de preus vigents. L'empresa adjudicatària serà responsable d'obtenir la informació i formació necessària per

assegurar una gestió òptima del servei.

- Relació amb entitats externes per a la venda d'entrades. L'empresa haurà d'atendre i tramitar les sol·licituds d'entitats externes interessades en la venda d'entrades, assumint les següents funcions:
  - Recepció de la sol·licitud mitjançant formulari proporcionat per l'ICUB.
  - Trasllat de la sol·licitud als responsables de l'ICUB.
  - Recepció de dispositius destinats a realitzar la venda d'entrades i coordinació per facilitar la posada en marxa de l'operativa corresponent.

El servei de venda d'entrades implica la recaptació dels ingressos, quadre de caixa, liquidació i ingrés als comptes bancaris que s'indiquin i la conciliació i seguiment dels mateixos, ja sigui en efectiu, targeta de crèdit i/o dèbit, així com la custòdia dels fons metàl·lics recaptats i la responsabilitat pel menyscapte de diners.

La venda d'entrades i la gestió d'inscripcions es realitzarà a través dels punts de venda físics o a través de les plataformes en línia que es pugin establir segons les necessitats determinades.

Punts de venda físics:

- Oficina principal del Palau de la Virreina (la Rambla, 99).
- Sempre que altres programes de l'ICUB ho requereixin, es poden crear altres punts de venda i/o informació específics.

### **3.3.2. Venda d'entrades per al Festival Grec, o altres esdeveniments específics i singulars organitzats per l'ICUB, en punts de venda fora de l'oficina principal.**

Les tasques específiques a desenvolupar en aquestes campanyes, a banda de les ja descrites anteriorment per a la venda d'entrades general, consistiran en:

- Atenció al públic.
- Gestió de reserves, factures i reemborsaments en els punts establerts i durant els esdeveniments programats.
- Venda d'entrades.
- Aplicació de descomptes i promocions, en base a les condicions que es determinin des de l'ICUB.
- Coordinació amb l'equip tècnic i de producció per garantir la correcta implementació del servei de venda en cada ubicació.
- Gestió i custòdia de la recaptació, incloent-hi quadre de caixa, liquidació i conciliació, amb responsabilitat sobre els fons metàl·lics.
- Elaboració de l'informe de sostenibilitat que reculli el nombre total d'entrades impreses a les taquilles del Teatre Grec a la finalització del festival.
- Participar en la jornada de formació prèvia al festival sobre la plataforma de vendes específica del Grec.
- Participar en reunió d'avaluació del funcionament del festival, proposar millores i avaluar la resolució d'incidències.

- Elaboració d'un informe amb propostes de millora a la finalització del festival.

3.3.3. L'empresa adjudicatària gestionarà la venda i distribució de publicacions municipals, productes culturals i material de merchandising que es determini, incloent-hi:

- Atenció als usuaris i gestió del punt de venda, garantint informació clara i actualitzada.
- Control d'estoc i reposició de materials, en coordinació amb els proveïdors i responsables de l'ICUB.
- Gestió de pagaments, facturació i liquidació d'ingressos.
- Informe periòdic a l'ICUB, incloent dades de vendes, estocs i incidències.
- Manteniment d'expositors i material informatiu als punts de venda.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el manteniment i reposició del material informatiu, incloent-hi:

- Supervisió setmanal de l'estat dels expositors i substitució de material obsolet.
- Revisió de la disponibilitat dels materials de difusió de l'oficina.

#### **3.4. Suport als serveis interns de l'ICUB**

##### **3.4.1. Suport al departament de comunicació de l'ICUB.**

L'empresa adjudicatària donarà suport al Departament de Comunicació en la recollida i edició d'informació per a la preparació de les campanyes de ciutat - Mercè, Santa Eulàlia, etc.-, i en aquells casos en què sigui necessari, amb l'objectiu d'assegurar una difusió adequada d'aquests esdeveniments a través dels canals digitals i físics que s'utilitzin en cada cas.

A més, prestar el suport necessari des de Porta Cultura en totes aquelles tasques derivades d'aquest departament:

- Recollida, tractament i edició de les fitxes d'informació de les activitats dels equipaments i museus que participen a les jornades de portes obertes amb motiu de les festes de Santa Eulàlia i de la Mercè, durant els mesos d'estiu, i a les festes de Nadal. Aquesta informació es publicarà en els webs de cada campanya.
- Gestió de les bústies de correu relacionades amb el Departament de Comunicació de l'ICUB.
- Recepció de les sol·licituds d'informació de la ciutadania i alta a l'aplicació del mailing de l'ICUB.
- Redacció i actualització dels continguts dels canals de comunicació de l'oferta Last Minute (web Last Minute de Tiquet Rambles, pantalla TV i cartells impresos), així com l'elaboració de les fitxes tècniques dels diferents espectacles.
- Gestió dels estocs dels materials impresos que han d'estar en exposició a l'espai de Porta Cultura (cartells, programes de mà, fulletons, etc).

- Gestió de la recollida d'invitacions i acreditacions dels diferents esdeveniments que organitza l'ICUB.
- Gestió de l'entrega de premis i concursos que s'organitzen des dels canals de comunicació digital de l'ICUB.

### **3.4.2. Suport al Departament de Subvencions o altres departaments de l'ICUB en l'organització i coordinació de les sessions informatives de les convocatòries de subvencions, beques, residències o premis de l'ICUB.**

Aquest suport consisteix en la definició de tasques, coordinació de la producció i logística de les sessions realització i participació en una part dels continguts, gestió de les inscripcions i preparació de la documentació, sempre en coordinació, i sota la supervisió del departament corresponent.

Si es considera oportú, el personal designat per realitzar les funcions anteriorment descrites haurà d'assistir a les sessions de formació corresponents on s'explicaran els continguts de les diferents convocatòries de subvencions, beques, residències o premis de l'ICUB.

## **4. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS**

El licitador es comprometrà a adscriure, com a mínim, els mitjans personals indicats per a la correcta execució del contracte:

- **1 posició de direcció d'oficina** – categoria conveni gerent/director – jornada completa.
- **2 posicions de coordinació**
  - **Coordinador 1** – Informació, comunicació i orientació – jornada completa
  - **Coordinador 2** – Administració i venda d'entrades – jornada completa
- **4 posicions d'informador/a cultural** del servei d'informació, orientació i venda d'entrades – jornada completa

### **4.1. Director/a**

Requisits mínims:

- Titulació Llicenciatura/Grau en Humanitats, Gestió cultural, Administració d'Empreses o disciplines afins.
- Experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de la gestió cultural.

- Experiència en direcció d'equips de, com a mínim, 3 anys.
- Ampli coneixement del sector cultural a Barcelona i del seu teixit associatiu.
- Perfecte ús del català i castellà.
- Anglès, oral i escrit, mínim nivell B1, que s'haurà d'acreditar segons el Marc Comú Europeu de Referència (MERC) per a la llengua anglesa.

## Funcions:

La posició de direcció és la figura amb la màxima responsabilitat de Porta Cultura i actua com a persona interlocutora principal amb l'ICUB. Les seves funcions principals seran:

- Assegurar el correcte funcionament de Porta Cultura.
- Liderar el seu equip humà. Dirigir i motivar l'equip, assegurant-ne la formació contínua i el desenvolupament professional.
- Garantir la correcta execució de les funcions descrites en el present plec i la qualitat dels serveis prestats.
- Seguir les directrius establertes per l'ICUB, actuant com a interlocutor/a principal entre l'equip gestor de l'empresa adjudicatària i l'ICUB.
- Desenvolupar els objectius estratègics de Porta Cultura, desenvolupant i implementant els plans anuals, els quals han d'estar alineats amb els objectius de l'ICUB.
- Assegurar el desenvolupament de totes les accions, funcions i objectius descrits en el present plec tècnic i altres nous objectius que es puguin establir per al correcte desenvolupament del servei.
- Supervisar les tasques de liquidació, conciliació i informes financers i de caixa de l'oficina.
- Supervisar les atencions a la ciutadania i realitzar avaluacions internes periòdiques per verificar la qualitat i celeritat de les respostes a les consultes realitzades a través dels diferents canals d'atenció, especialment les que s'hagin fet a través del sistema municipal IRIS.
- Supervisar la qualitat de la informació proporcionada a la ciutadania, i assegurar que sigui actualitzada, clara i alineada amb els criteris establerts per l'ICUB.
- Supervisar el sistema de recollida i elaboració de les dades necessàries per al seguiment de l'activitat i gestió de l'oficina, així com l'elaboració dels informes requerits en aquest plec, per facilitar el seguiment de resultats i la presa de decisions per part de l'ICUB.
- Fer seguiment del volum, les característiques i el motiu o temàtica de les consultes ateses per tal d'identificar tendències o necessitats recurrents.
- Revisar periòdicament els protocols d'actuació interns i actualitzar-los quan sigui necessari d'acord amb les indicacions tècniques de l'ICUB.
- Gestionar les incidències i informar-ne al respecte. En aquests casos haurà d'assegurar una comunicació àgil, directa i fluida amb l'ICUB.
- Garantir el manteniment i el correcte funcionament de les instal·lacions de Porta Cultura.

#### **4.2. Coordinador/a d'informació, comunicació i orientació**

Requisits mínims:

- Titulació Llicenciatura/Grau relacionada amb l'àmbit de la Comunicació, les Humanitats o la Gestió cultural.
- Experiència de 2 anys en l'àmbit de la gestió cultural.
- Experiència en planificació, gestió i producció d'activitats.
- Experiència acreditada mínima de 3 anys en tasques d'atenció al públic.
- Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari del paquet bàsic Office.
- Coneixement del sector cultural a Barcelona.
- Perfecte ús del català i castellà.
- Anglès, oral i escrit, mínim nivell B1, que s'haurà d'acreditar segons el Marc Comú Europeu de Referència (MERC) per a la llengua anglesa.

Funcions:

- Coordinar les tasques de l'equip de treball per assegurar que es compleixin els objectius i les funcions previstes dels serveis d'informació, difusió, orientació i assessorament que es detallen especialment en els punts 3.1., 3.2. i 3.4.
- Promoure la gestió de la informació per actualitzar i estructurar la base de dades des del punt de vista dels continguts.
- Supervisió i seguiment del correcte flux d'informació recollida i servida pel servei a través dels diferents canals d'atenció a la ciutadania.
- Coordinar totes les accions de suport als diferents departaments i direccions de l'ICUB que es realitzen des de l'oficina.
- Actualització i manteniment dels continguts en els diferents canals de comunicació i difusió de l'oficina.
- Cercar col·laboració amb altres oficines d'informació amb objectius similars o relacionats per establir col·laboracions o complementar-se conjuntament.
- Mantenir actualitzada la informació relacionada amb els espais de lloguer, (tarifes, capacitat, equipament disponible, condicions d'ús, etc) i supervisar-ne les peticions rebudes i la seva derivació als responsables corresponents.
- Fer difusió de les activitats culturals de la ciutat seguint les directius i els criteris d'imatge que es determinin des del departament de comunicació.
- Pel que fa les consultes i suggeriments del programa IRIS, és la persona responsable de donar resposta a la ciutadania o reassignar-les al departament que es correspongui.
- Coordinar la gestió dels diferents materials de difusió que estan exposats a l'oficina.
- Resoldre i gestionar les incidències pròpies de l'activitat diària del servei d'informació i donar resposta als possibles conflictes que es puguin derivar.
- Vetllar per la qualitat i celeritat en la gestió de les atencions, consultes, orientació, etc.

- Coordinar i gestionar els sistemes d'informació de l'oficina per assegurar que estiguin actualitzats i siguin accessibles per a l'equip.
- Garantir l'actualització contínua de la informació rellevant del sector cultural per millorar el servei, actualitzant-ne les novetats i documentant els principals canvis detectats.

#### **4.3. Coordinador/a d'administració i venda d'entrades**

Requisits mínims:

- Titulació Llicenciatura/Grau relacionada amb l'àmbit de les Ciències Socials i Jurídiques.
- Experiència mínima de 2 anys en estructuració i gestió de bases de dades i sistemes d'informació.
- Experiència acreditada mínima de 3 anys en tasques d'atenció al públic.
- Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari dels programes Paquet Office i Excel avançat.
- Experiència en l'elaboració d'indicadors i de treball amb dades.
- Coneixement del sector cultural a Barcelona.
- Perfecte ús del català i castellà. A
- Anglès, oral i escrit, mínim nivell B1, que s'haurà d'acreditar segons el Marc Comú Europeu de Referència (MERC) per a la llengua anglesa.
- Coneixement i experiència acreditada mínima de 3 anys en serveis de gestió de públics i sistemes de venda d'entrades i activitats d'àmbit d'espectacles culturals que siguin vigents (per exemple, Euromus, Koobin, 4Tickets, Onebox, Secutix, Patron Base).

Funcions:

- Gestionar i coordinar l'equip de treball per assegurar que es compleixin els objectius i les tasques previstes, especialment pel que fa als serveis de venda d'entrades i inscripcions que s'indiquen al punt 3.3.
- Coordinar i supervisar els processos de venda d'entrades i les inscripcions a les activitats que s'ofereixin a l'oficina.
- Mantenir-se informats de les novetats sobre sistemes de tiqueting, reserves, vendes d'entrades, polítiques de preus, etc, de la ciutat, així com dels diferents sistemes utilitzats.
- Establir protocols i procediments per a la gestió dels sistemes de venda d'entrades i l'atenció al públic, incloent el seguiment i la resolució de problemes tècnics en el sistema, així com orientar i donar suport durant els tràmits i sol·licituds de tiqueting per resoldre dubtes de major complexitat.
- Establir mecanismes per avaluar la qualitat del servei de tiqueting i recopilar informació i suggeriments dels usuaris per a la seva millora.

- Coordinar i gestionar els sistemes d'informació de l'oficina per assegurar que estiguin actualitzats i siguin accessibles per a l'equip.

Les posicions de coordinació i direcció podran compartir les tasques necessàries per equilibrar el volum de feina i garantir l'eficàcia i l'eficiència del servei, segons les directrius de la figura de direcció, i el que estableixin els responsables de l'ICUB.

#### **4.4. Informadors/es – Informació, atenció al públic i venda d'entrades**

Requisits mínims:

- Estudis mínims d' ESO.
- Experiència de 2 anys en el sector cultural.
- Perfecte ús del català i castellà.
- Anglès, oral i escrit, mínim nivell B1, que s'haurà d'acreditar segons el Marc Comú Europeu de Referència (MERC) per a la llengua anglesa.
- Experiència acreditada mínima de dos anys en tasques d'atenció al públic.
- Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari dels programes Paquet Office
- Experiència acreditada del personal assignat mínim de 3 anys en serveis de gestió de públics i sistemes de venda d'entrades, per exemple Euromus, Koobin, OneBox, 4tickets, Secutix, Patron Base, etc.

Funcions:

- Atenció personalitzada a totes les persones que es dirigeixin a Porta Cultura. Aquesta atenció podrà ser presencial, telefònica o telemàtica en funció dels canals de contacte dels quals disposi Porta Cultura en cada cas.
- Mantenir un coneixement actualitzat de l'ecosistema cultural de Barcelona que garanteixi una resposta informada als usuaris.
- Informar sobre ajuts, beques, subvencions, premis i altres recursos culturals, resoldre dubtes i donar suport en la seva tramitació si es requereix.
- Ajudar les persones que ho sol·licitin a formalitzar inscripcions o fer gestions en relació a activitats culturals de l'ICUB i centres cívics, etc.
- Informació, venda i reserva d'entrades.
- Cobertura en punts d'informació durant esdeveniments com el Festival Grec, la Mercè, activitats culturals o altres esdeveniments itinerants que s'estableixin de manera puntual.
- Gestió de material de difusió: manteniment de l'inventari de magatzem i gestió dels materials disponibles.
- Totes aquelles altres tasques que puguin sorgir en l'execució dels objectius i el desplegament dels serveis de Porta Cultura.

Els posicions d'informadors/es són clau per garantir un servei eficient dels objectius de Porta Cultura. Aquestes posicions han de permetre cobrir la totalitat de l'horari d'obertura de l'espai, per aquest motiu hauran d'haver-hi dues persones informadores sempre, com a mínim, a Porta Cultura.

#### 4.5. Distribució d'hores\*

- 1 director/a – Jornada completa (1.695 hores/any).
- 2 coordinadors - Jornada completa (1.695 hores/any cadascun).
- 4 Informadors - Jornada completa (1.695 hores/any cadascun).

\*Les hores setmanals de les posicions de Coordinació i Informadors/es podran ser redistribuïdes, i es permetrà la conversió de posicions a temps complet a temps parcial o viceversa, sempre que es respectin les hores anuals previstes i els criteris establerts, i amb autorització prèvia de l'ICUB en cada cas. La posició de direcció serà de jornada completa en qualsevol cas.

## 5. ADSCRIPCIÓ DE MITJANS MATERIALS

### 5.1. Equipament informàtic i tecnològic

L'ICUB haurà de proporcionar l'equipament següent per al correcte funcionament del servei:

- **Ordinadors d'escriptori:** Assignats les posicions fixes (coordinadors/es i personal d'atenció).
- **Telèfons fixes:** Per a les línies de comunicació internes i externes de l'oficina.
- **Connexió a internet:** Xarxa d'alta velocitat per suportar aplicacions i gestió de serveis digitals.
- **Impressora multifunció:** per imprimir, escanejar i copiar documentació.
  - **Consumibles:** els costos de tòners i paper seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
  - **Manteniment:** l'ICUB gestionarà el manteniment de l'equip, però en cas de mal ús o dany per part de l'empresa, aquesta assumirà els costos corresponents.

Tots els equips i mobiliari subministrats per l'ICUB (ordinadors, telèfons, impressora, etc.) són propietat exclusiva de l'ICUB.

En finalitzar el contracte, l'empresa haurà de retornar tots els equips proporcionats per l'ICUB en el mateix estat en què es van entregar, tenint en compte el desgast raonable pel seu ús habitual.

L'empresa haurà de subministrar, mantenir i reposar equipament i materials addicionals necessaris per garantir la correcta prestació del servei. Això inclou:

## 5.1. Oficina Principal

- **Equips informàtics o similars:** ordinadors , portàtils, tauletes o altres relatius no coberts per l'ICUB i que s'estableixin necessaris per complementar els aportats per l'ICUB per el correcte desenvolupament del servei.
  - **Ordinadors:** l'ordinador serà, en tot cas, el sistema de treball habitual i principal del personal usuari. Totes les tasques ordinàries, operatives i administratives vinculades a l'activitat del servei s'hauran de realitzar des d'aquest equip, que és el que garanteix la plena compatibilitat, seguretat i integració amb la xarxa corporativa. Els equips hauran de disposar de sistemes operatius Windows i capacitats tècniques recents per garantir el correcte funcionament, com a mínim:
    - Sistema operatiu: Windows 11 o superior (amb actualitzacions de seguretat actives). El sistema haurà de tenir el sistema preinstal·lat i una llicència vàlida.
    - Processador: Intel Core i5 de 10a generació o AMD Ryzen 5 o superior i/o equivalent.
    - Memòria RAM: Mínim 8 GB.
    - Emmagatzematge: SSD d'almenys 512 GB.
    - Connectivitat: capacitat Wi-Fi (5 GHz) i Bluetooth 4.2 o superior.
    - Pantalla: resolució mínima de 1920x1080 (Full HD) per als ordinadors portàtils o tauletes. Els ordinadors hauran d'incorporar una pantalla integrada amb una diagonal mínima de 17 polzades i tecnologia IPS o equivalent per garantir una bona reproducció de colors i amplis angles de visió.
    - Bateria: autonomia mínima de 5 hores en ús continu (per als dispositius portàtils).
  - **Tauletes:** la tauleta només podrà utilitzar-se per tasques puntuals que requereixin un dispositiu més petit i que es realitzin fora de la xarxa corporativa, sempre amb justificació prèvia i autorització del responsable del servei i del departament de Sistemes i Recursos Externs de l'ICUB. Els equips hauran de disposar de sistemes operatius Android, iOS o equivalent, i capacitats tècniques recents per garantir el correcte funcionament, com a mínim:
    - Sistema operatiu: el dispositiu haurà d'incorporar un sistema operatiu Android, iPadOS o Windows, en la seva versió actual o

immediatament anterior, amb actualitzacions de seguretat actives i sistema preinstal·lat amb llicència vàlida quan correspongui.

- Processador: processador de gamma mitjana o superior, amb rendiment equivalent a Qualcomm Snapdragon de la sèrie 6 o 7, Apple A-Series recent, o Intel/AMD de baixa potència en cas de tauletes Windows.
  - Memòria RAM: mínim 6 GB de RAM (recomanable 6 GB o superior).
  - Emmagatzematge: mínim 64 GB d'emmagatzematge intern. Es valorarà que sigui ampliable mitjançant targeta microSD en els dispositius que ho permetin.
  - Connectivitat: capacitat Wi-Fi (5 GHz) i Bluetooth 4.2 o superior. Opcionalment es podran incloure models amb 4G/5G, si ho requereix el servei.
  - Pantalla: resolució mínima de 1920 × 1080 (Full HD). Diagonal mínima de 10 polzades. Tecnologia IPS o equivalent per garantir una bona reproducció de colors i amplis angles de visió.
  - Bateria: autonomia mínima de 5 hores d'ús continu, amb bateria integrada i carregador homologat pel fabricant.
  - Models a utilitzar: pel que fa a les tauletes, s'utilitzaran models de gamma professional o equivalent, adequats per a tasques en mobilitat i per a l'ús previst fora de la xarxa corporativa.
- **Material d'oficina bàsic:**
    - Papereria (bolígrafs, llapis, llibretes, blocs de notes, carpetes, etc.).

## 5.2. Esdeveniments, oficines itinerants o similars

En el cas d'activitats com el Festival Grec o altres esdeveniments itinerants, l'empresa haurà de garantir per la seva part en tot cas per atendre en els esdeveniments o punts que es determini:

- **Tauletes o ordinadors portàtils:**
  - Característiques mínimes: les mateixes que les establertes en el punt 5.1.
- **Telèfon mòbil:**
  - Quan sigui necessari, per atendre esdeveniments específics.

## 5.3. Suport tècnic i manteniment

- Tots els equips proporcionats per l'empresa adjudicatària han de mantenir-se en perfecte estat de funcionament.
- **Manteniment i reposició material empresa adjudicatària:**
  - L'empresa haurà de garantir la reposició immediata de qualsevol

material o equip en mal estat de la seva propietat.

- **Responsabilitat compartida manteniment material ICUB:**
  - Els equips subministrats per l'ICUB seran mantinguts per aquest, però qualsevol ús inadequat o avaria atribuïble a l'empresa serà de la seva responsabilitat.

Els costos associats a l'adquisició, manteniment, reposició i actualització de l'equipament i material addicional necessari per a l'execució del contracte seran íntegrament assumits per l'empresa adjudicatària. Això inclou material d'oficina, equips per a esdeveniments i sistemes complementaris als proveïts per l'ICUB.

## 6. CONDICIONS DE QUALITAT DEL SERVEI

### 6.1 Atencions: temps d'espera i de resposta

Les presents condicions tenen per finalitat definir els nivells mínims de qualitat que l'empresa adjudicatària haurà de garantir en la prestació del servei d'informació, en relació amb els temps d'espera de les persones usuàries i els temps de resposta a les consultes rebudes pels diversos canals d'atenció:

#### a. Atenció presencial

L'atenció de les persones usuàries espera màxima de 30 minuts.

El temps d'espera màxim per ser atès presencialment no ha de superar els 10 minuts en condicions ordinàries de funcionament. En períodes d'alta demanda o situacions excepcionals, el temps d'espera no podrà superar els 30 minuts, i s'haurà d'informar verbalment o visualment les persones usuàries del temps estimat.

Caldrà mantenir un registre diari d'afluència i del temps d'espera mitjà, que s'incorporarà a l'informe mensual de seguiment.

#### b. Resposta a les persones usuàries per altres canals no presencials (telèfon, correu electrònic o canals equivalents)

El termini per donar resposta a les persones usuàries per aquests canals serà d'un màxim de 48 hores.

Es revisarà a través de correu electrònic, registres dels fulls d'atenció i, si s'escau, registres dels altres canals digitals que s'acordin entre l'ICUB i l'empresa adjudicatària.

L'oficina haurà de registrar de manera sistemàtica totes les consultes rebudes,

diferenciant entre aquelles que són ateses i resoltes directament i les que requereixen derivació a altres serveis o unitats competents.

Es considera consulta atesa directament qualsevol demanda que pugui ser resolta en primera instància mitjançant informació suficient proporcionada pel personal de l'oficina. D'altra banda, es consideraran derivades les consultes que, per la seva naturalesa, complexitat o matèria, necessitin intervenció d'un servei especialitzat. En aquests casos, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que la derivació es fa de manera correcta, completa i traçable, informant la persona usuària del canal, termini orientatiu i procediment que seguirà la seva consulta.

Tant les consultes ateses com les derivades formaran part dels informes periòdics de seguiment.

Cara al seguiment de la gestió de l'oficina, no es tindran en compte en cap cas els retards o incidències no imputables directament a l'empresa adjudicatària (p. ex., dependència de tercers, caigudes de sistemes aliens, força major o supòsits similars), degudament informats.

## 6.2 Gestió de les incidències

Cas d'incidències en l'atenció o gestió de l'oficina, caldrà informar-ne de la manera següent:

- **Incidències crítiques:** les que impedeixen el funcionament de l'oficina (no poder obrir, o haver de tancar, no donar servei, etc.).

En aquest cas caldrà informar-ne immediatament a la persona responsable del contracte i si no es localitza a alguna altra persona referent de l'equip de coordinació ICUB.

- **Incidències lleus:** permeten el funcionament de l'oficina però requereixen d'alguna actuació, ja sigui per part de l'oficina o de l'ICUB. Se n'informarà per correu electrònic al més aviat possible.
- Les incidències que no estiguin incloses en els casos anteriors es comunicaran a través de l'informe mensual d'activitat.

## 6.3 Lliurament informes

Per al seguiment de l'activitat de l'oficina, la seva gestió i el seguiment del contracte caldrà lliurar els informes que es detallen en el següent apartat en els períodes i continguts indicats.

## 7. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'entitat responsable de la gestió del present contracte haurà de desenvolupar una proposta de seguiment de l'activitat, la qualitat i l'execució del contracte per mesurar, controlar el compliment i, si cal, millorar, el desenvolupament dels objectius establerts per a cada servei. Aquesta proposta haurà d'aprovar-se per part de l'equip coordinador de l'ICUB.

En tot cas, a continuació es detallen els informes amb les dades mínimes que es requeriran per al seguiment de l'oficina.

### 7.1. Informes periòdics de seguiment de l'activitat de l'oficina

#### 7.1.1 Informes mensuals

Mensualment (la setmana següent a la finalització del mes), l'entitat responsable de la gestió del contracte caldrà que trameti a les persones referents de l'ICUB un informe resum de les atencions que s'han fet des de l'oficina durant aquell període.

L'informe mensual haurà de contenir com a mínim, les dades i indicadors següents:

**7.1.1.1. Quadre resum** del nombre d'atencions que s'han fet per a cada servei i per quins canals s'han rebut. Caldrà especificar i diferenciar si es tracta de persones ateses o de atencions / consultes.

**7.1.1.2. Per a cada un dels serveis** es farà un detall de la manera següent:

- **Finestra dirigida a la ciutadania:** nombre d'atencions per temàtiques i canals

L'entitat responsable de la gestió del contracte haurà de fer una proposta de llistat i descripció de les temàtiques que es validarà des de l'ICUB.

Detall del perfil de les persones ateses presencialment amb les dades mínimes de: sexe, edat, idioma, i residència. Des del Gabinet Tècnic de l'ICUB es donaran els criteris de recollida d'aquestes dades (trams d'edat, categorització de la població de residència, etc.).

- **Finestra dirigida al sector cultural:** nombre d'assessoraments per temàtiques i canals.

L'entitat responsable de la gestió del contracte haurà de fer una proposta de llistat i descripció de les temàtiques que es validarà des de l'ICUB.

Detall del perfil de les persones ateses presencialment amb les dades mínimes de: sexe, edat, idioma, i residència. Des del Gabinet Tècnic de l'ICUB es donaran els criteris de recollida d'aquestes dades (trams d'edat, categorització de la població de residència, etc.).

- **Apartat específic de subvencions:** sobre les atencions realitzades per consultes o gestions relacionades amb les subvencions, caldrà fer el detall a 3 nivells:
  - a. Informació de persones ateses amb el detall de les convocatòries i dels canals per on han entrat.
  - b. Assessoraments: persones ateses amb el detall de les convocatòries i dels canals per on han entrat. En aquest cas caldrà especificar, a més, si s'ha fet o no reserva prèvia.
  - c. Sessions informatives: persones que han reservat plaça i assistents per data, per convocatòries i per mitjà a través del que s'han fet sessions (presencials, en línia, etc).

**7.1.1.3. Venda d'entrades i gestió d'inscripcions:** recull sobre les vendes i gestions realitzades en les quatre categories previstes (venda d'entrades, venda de publicacions, inscripcions i lloguer d'espais).

- a. **Venda entrades:** nombre d'entrades venudes diferenciant si són last minute, anticipades, o Grec i per equipaments/entitats
- b. **Venda de publicacions:** nombre de publicacions venudes
- c. **Gestió d'inscripcions:** nombre d'inscripcions realitzades per campanya i canal.
- d. **Lloguer d'espais:** nombre de peticions de lloger per espais i per a la tipologia d'ús.

L'entitat responsable de la gestió del contracte haurà de fer una proposta de llistat i descripció de la tipologia d'ús que es validarà des de l'ICUB.

## 7.1.2 Informe anual

Una vegada finalitzat l'any natural i abans d'acabar el mes següent, es lliurarà un resum de l'any amb els acumulats per a cada una de les categories relacionades anteriorment.

S'hi inclourà una anàlisi de l'evolució mensual i una comparativa amb l'any anterior.

## 7.2. Informes periòdics de seguiment de la gestió de l'oficina

El seguiment i control de la gestió de l'oficina té com a finalitat garantir que la prestació

del servei s'executa d'acord amb els requisits, estàndards de qualitat i objectius establerts en aquest plec.

Es defineix un sistema d'indicadors que permet mesurar el funcionament real del servei, detectar desviacions i impulsar accions correctores quan sigui necessari.

L'entitat responsable de la gestió del present contracte haurà d'informar de manera periòdica, tal com s'indica a continuació, una proposta d'informe que detalli les dades de seguiment de la gestió de l'oficina. La proposta d'informe haurà d'aprovar-se per part de l'equip coordinador de l'ICUB.

### **7.2.1 Informes mensuals**

Mensualment (la setmana següent a la finalització del mes), l'entitat responsable de la gestió del contracte caldrà que trameti a les persones referents que indiqui la persona responsable del contracte de l'ICUB un informe resum de la gestió de l'oficina durant aquell període.

L'informe mensual haurà de contenir com a mínim, les dades i indicadors següents:

#### **7.2.1.1. Quadre resum del nombre d'atencions**

Quadre resum del nombre d'atencions que s'han fet per a cada servei i per quins canals s'han rebut. Caldrà especificar i diferenciar si es tracta de persones ateses o de atencions / consultes. Caldrà que s'indiquin els següents valors:

- **Temps de resposta de les atencions per canals**
- **Durada de les atencions per canals (amb franges de temps)**
- **Resolució de les atencions per canals i amb les categories següents:**
  - % de consultes resoltes en primera atenció.
  - % de derivacions correctes a altres serveis.
  - Nombre d'incidències o queixes rebudes.

### **7.2.2 Informe anual**

Una vegada finalitzat l'any natural i abans d'acabar el mes següent, es lliurarà un resum de l'any amb els acumulats per a cada una de les categories relacionades anteriorment.

S'hi inclourà una anàlisi de l'evolució mensual i una comparativa amb l'any anterior.

### **7.3. Informes puntuals especials**

#### **7.3.1 Informe puntual del Festival Grec**

Una vegada finalitzada la campanya del Festival Grec es lliurarà un informe amb el resum de les atencions i les vendes en relació a la gestió (temps de resposta, durada i qualitat de les atencions, etc.) i d'una valoració qualitativa del funcionament, amb les incidències i possibles propostes de millora.

També s'inclourà el mateix informe de les vendes i atencions realitzades des del punt de venda al Teatre Grec.

#### **7.3.2 Informe de La Mercè**

Durant La Mercè es comunicaran diàriament, una vegada acabat el servei, el nombre d'atencions que s'hagin realitzat tant a l'oficina com als punts d'informació que s'hagin pogut posar durant la festa.

A més de la informació diària, acabada la festa, i durant la setmana posterior, es lliurarà un informe amb el resum de les atencions i una anàlisi o valoració qualitativa del funcionament, incidències i propostes de millora.

#### **7.3.3 Informes puntuals**

Puntualment l'equip coordinador de l'ICUB pot sol·licitar algun anàlisi o informe específic per a alguna de les campanyes que s'hagin fet, nous programes, o variació significativa de l'activitat.

### **7.4. Enquestes de satisfacció i de públic**

L'entitat responsable de la gestió del present contracte haurà de realitzar de manera periòdica una enquesta de satisfacció per conèixer el nivell de satisfacció en relació al servei rebut i el perfil de les persones usuàries, tant a nivell presencial com en línia.

La proposta d'enquestes i la seva realització haurà d'aprovar-se per part de l'equip coordinador de l'ICUB per tal de garantir la protecció de dades, el rigor en la realització i el seu anàlisi posterior.

Els resultats es reportaran en els informes periòdics d'activitat.

## **8. ESPAI DE SEGUIMENT I COORDINACIÓ DEL PROJECTE**

Per garantir un seguiment continuat del projecte i una bona gestió de Porta Cultura, es mantindrà un espai de seguiment del projecte que s'estructurarà de la següent manera:

### **8.1. Espai regular de seguiment**

Es mantindran reunions periòdiques de seguiment regular de l'activitat i els serveis prestats per Porta Cultura. Aquest espai també ha de servir per resoldre aquelles incidències que afectin directament la gestió del servei.

La taula de seguiment estarà formada per:

- Gerent/a o la persona en qui delegui.
- Director/a de Sectors Culturals o la persona en qui delegui.
- Cap del departament de Comunicació o la persona en qui delegui.
- Cap de Gabinet tècnic de l'ICUB o la persona en qui delegui.
- Coordinador/a del contracte per part de l'empresa adjudicatària
- També s'incorporaran a l'equip coordinador del projecte les persones de l'ICUB referents d'aquells projectes que afectin els serveis prestats per Porta Cultura (subvencions i convenis, venda d'entrades, activitats i difusió), si es considera convenient.

**Durada:** 1 hora

**Periodicitat:** mensual

### **8.2. Coordinació amb els diferents departaments de l'ICUB**

Per a la correcta tramitació i orientació de tot allò relacionat amb ajuts, premis, subvencions i beques, es realitzaran reunions periòdiques de seguiment i avaluació amb els equips corresponents.

A més d'aquestes reunions periòdiques de seguiment que s'estableixen, l'empresa adjudicatària haurà d'estar disponible quan siguin requerits per l'ICUB per a reunions per tractar qüestions, activitats o projectes concrets.

## **9. DESPESES DE PERSONAL**

### **9.1. Servei mínim**

Els costos del personal necessari per desenvolupar el servei, especificat en "Adscripció de Mitjans – Posicions equip tècnic", s'han calculat amb els preus unitaris dels costos laborals per categoria, segons el nou conveni del lleure amb els increments previstos en

els propers anys. Les hores incloses son les previstes pel desenvolupament del servei mínim o ordinari i no inclouen possibles hores extraordinàries per cobrir possibles necessitats.

POSICIONS	Hores	Salari Conveni 2026 1 set	Cost Seg. Soc	Cost Total Salarial 34%	Cost Hora
Director - Director	1.695	29.328,86 €	10.265,10 €	39.593,96 €	23,36 €
Coordinadors 1 - Dir. Programes	1.695	26.535,62 €	9.287,47 €	35.823,09 €	21,13 €
Coordinadors 2 - Dir. Programes	1.695	26.535,62 €	9.287,47 €	35.823,09 €	21,13 €
Informador 1 TC	1.695	19.133,57 €	6.696,75 €	25.830,32 €	15,24 €
Informador 2 TC	1.695	19.133,57 €	6.696,75 €	25.830,32 €	15,24 €
Informador 3 TC	1.695	19.133,57 €	6.696,75 €	25.830,32 €	15,24 €
Informador 4 TC	1.695	19.133,57 €	6.696,75 €	25.830,32 €	15,24 €
	<b>11.865</b>	<b>158.934,38 €</b>	<b>55.627,03 €</b>	<b>214.561,41 €</b>	

POSICIONS	Hores	Salari Conveni 2027 1 set	Cost Seg. Soc	Cost Total Salarial 34%	Cost Hora
Director - Director	1.695	30.575,34 €	10.395,62 €	40.970,96 €	24,17 €
Coordinadors 1 - Dir. Programes	1.695	27.663,38 €	9.405,55 €	37.068,93 €	21,87 €
Coordinadors 2 - Dir. Programes	1.695	27.663,38 €	9.405,55 €	37.068,93 €	21,87 €
Informador 1 TC	1.695	19.946,75 €	6.781,90 €	26.728,65 €	15,77 €
Informador 2 TC	1.695	19.946,75 €	6.781,90 €	26.728,65 €	15,77 €
Informador 3 TC	1.695	19.946,75 €	6.781,90 €	26.728,65 €	15,77 €
Informador 4 TC	1.695	19.946,75 €	6.781,90 €	26.728,65 €	15,77 €
	<b>11.865</b>	<b>165.689,10 €</b>	<b>56.334,29 €</b>	<b>222.023,39 €</b>	

POSICIONS	Hores	Salari Conveni 2028 1 set	Cost Seg. Soc	Cost Total Salarial 34%	Cost Hora
Director - Director	1.695	30.881,09 €	10.499,57 €	41.380,66 €	24,41 €
Coordinadors 1 - Dir. Programes	1.695	27.940,02 €	9.499,61 €	37.439,63 €	22,09 €
Coordinadors 2 - Dir. Programes	1.695	27.940,02 €	9.499,61 €	37.439,63 €	22,09 €
Informador 1 TC	1.695	20.146,21 €	6.849,71 €	26.995,92 €	15,93 €
Informador 2 TC	1.695	20.146,21 €	6.849,71 €	26.995,92 €	15,93 €
Informador 3 TC	1.695	20.146,21 €	6.849,71 €	26.995,92 €	15,93 €
Informador 4 TC	1.695	20.146,21 €	6.849,71 €	26.995,92 €	15,93 €
	<b>11.865</b>	<b>167.345,97 €</b>	<b>56.897,63 €</b>	<b>224.243,60 €</b>	

POSICIONS	Hores	Salari Conveni 2028 1 set	Cost Seg. Soc	Cost Total Salarial 34%	Cost Hora
Director - Director	1.695	30.881,09 €	10.499,57 €	41.380,66 €	24,41 €
Coordinadors 1 - Dir. Programes	1.695	27.940,02 €	9.499,61 €	37.439,63 €	22,09 €
Coordinadors 2 - Dir. Programes	1.695	27.940,02 €	9.499,61 €	37.439,63 €	22,09 €
Informador 1 TC	1.695	20.146,21 €	6.849,71 €	26.995,92 €	15,93 €
Informador 2 TC	1.695	20.146,21 €	6.849,71 €	26.995,92 €	15,93 €
Informador 3 TC	1.695	20.146,21 €	6.849,71 €	26.995,92 €	15,93 €
Informador 4 TC	1.695	20.146,21 €	6.849,71 €	26.995,92 €	15,93 €
	<b>11.865</b>	<b>167.345,97 €</b>	<b>56.897,63 €</b>	<b>224.243,60 €</b>	

## 9.2. Borsa hores de reforç

Per tal de garantir una cobertura òptima durant els períodes de màxima activitat anual —especialment en esdeveniments destacats com el Festival Grec (abril–juliol), la Mercè (setembre), el Festival de Nadal (desembre–gener) o altres accions específiques— es preveu un pressupost addicional, separat i específic, assumit per l'ICUB, destinat exclusivament a cobrir despeses de personal de reforç i/o la realització d'hores extraordinàries quan sigui necessari.

Aquest import és extra i no implica en cap cas que, amb el mateix pressupost ordinari del contracte, l'empresa hagi de fer hores extraordinàries. L'objectiu és disposar d'un suport pressupostari que permeti atendre l'increment de la demanda amb una distribució flexible i adaptada a les necessitats operatives del servei i dels programes de l'ICUB que ho requereixin (amb el consegüent benefici de qualitat i capacitat de resposta).

- Informadors/es - Total: 1.200 hores
- Coordinadors/res - Total: 100 hores
- Director/a - Total: 30 hores

### **9.3. Substitució de personal**

En cas d'absència temporal del personal contractat i/o incapacitat temporal, l'empresa es compromet a proporcionar una substitució de manera immediata i eficient, amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei i evitar qualsevol interrupció o demora. En cap cas es demanaran realitzar més hores de les que estan previstes al pressupost.

L'empresa es compromet a disposar d'un pla de contingència per cobrir les absències de personal de manera oportuna i eficaç, el que permetrà mantenir la qualitat del servei contractat en tot moment. El termini màxim en el qual l'empresa licitadora es comprometrà a substituir el personal serà:

- Director/a: 72 hores.
- Coordinadors/es: 48 hores
- Informadors/es: 24hores

En relació a aquest punt, també serà aplicable al personal de reforç. Sempre es garantiran els serveis mínims establerts en el punt "Adscripció de Mitjans" així com el personal de reforç mínim establert per cobrir els períodes de puntes de feina.

## **10. DESPESES DE SUPORT PER A LES ACTIVITATS DE PORTA CULTURA**

Per al correcte desenvolupament del servei, s'han identificat despeses addicionals necessàries per garantir un funcionament eficient i de qualitat. A continuació, es detallen els diferents conceptes previstos i la seva estimació màxima de cost.

### **10.1. Material fungible i d'oficina**

**10.1.1.** L'empresa adjudicatària haurà de subministrar samarretes identificatives de Porta Cultura per a totes les persones informadores del servei amb la imatge que des de l'ICUB es determini.

**10.1.2.** L'empresa adjudicatària assumirà la compra dels consumibles de la impressora (tònens i paper) i garantirà el subministrament i manteniment del material d'oficina bàsic (bolígrafs, llapis, subratlladors, carpetes, paper i altres elements similars) necessari per al correcte desenvolupament de les activitats.

L'ICUB es farà càrrec del manteniment de la impressora multifunció, excepte en casos de mal ús per part de l'empresa adjudicatària, que haurà d'assumir els costos derivats de les reparacions o reposicions.

**Partida prevista de material fungible:** 5.000€. Aquest preu no està subjecte a oferta a la baixa.

## **11. HORARIS DE FUNCIONAMENT DE L'OFICINA I D'ATENCIÓ**

### **Horari d'atenció al públic**

- De dilluns a diumenge de 10:00 a 20:00h.
- En el cas d'esdeveniments específics com el Festival Grec o similars, el que es determini segons les necessitats.

### **Horari de funcionament de l'oficina**

- De dilluns a diumenge de 09:45 a 20:15h.

De dilluns a divendres, i entre les 10 i les 20h, caldrà garantir sempre la presència, com a mínim, d'una de les figures de direcció o coordinació de l'oficina.

## **12. PROTECCIÓ DE DADES**

Aquest contracte comporta el tractament de les dades de caràcter personal que s'integren dins la tipologia següent:

- 0213 Compra d'entrades de les activitats culturals.
- 0195 Assistents i participants d'activitats culturals.
- 0210 Butlletí ICUB.
- 0634 Relacions patrimonials.
- 0006 Servei multicanal d'Informació i Atenció Ciutadana incorporats al RAT de l'Ajuntament de Barcelona.

I aquells altres tractaments que eventualment s'aprovin d'acord amb el procediment regulat a la Instrucció sobre protecció de dades personals a l'Ajuntament de Barcelona.

Les categories d'afectats pel tractament són usuaris que realitzen les següents activitats:

- Adquisició d'entrades.
- Sol·licitud de suport en informació i tràmits.
- Participació en algunes de les activitats programades.
- Gestió d'espais.

Tipologia de dades tractades :

- **D'identificació:** número de DNI, nom i cognoms, adreça correu electrònic, telèfon, dades bancàries, signatura.
- **Personals:** edat o rang d'edat, sexe.

La finalitat del tractament serà tractar les dades de caràcter personal necessàries per prestar els serveis acordats en el marc del contracte de prestació de serveis de Porta Cultura esmentat.

L'encarregat del tractament realitzarà les activitats objecte del contracte utilitzant exclusivament els sistemes informàtics, programes i aplicacions que l'ICUB posi a la seva disposició, conforme a les instruccions rebudes i per als fins establerts en aquest contracte, quedant expressament prohibit qualsevol altre ús.

L'encarregat no podrà instal·lar, modificar ni utilitzar altres sistemes o programes diferents als proporcionats o autoritzats expressament per l'ICUB.

**ANNEX: RESUM EN DADES DELS SERVEIS PRESTATS PER PORTA CULTURA (ABANS OCCU)**  
**RESUM ATENCIONS 2025 - ANUALS**

<b>1.1 OCCU - ATENCIONS SIMPLS</b>	<b>34025</b>
<b>1.1 OCCU - Atencions Presencials</b>	<b>18929</b>
1.1 OCCU - Atencions Telefòniques	11589
1.1 OCCU - Atencions Correu	2641
1.2 OCCU - Atencions IRIS	866
<b>1.1 OCCU - ATENCIONS SIMPLS - DETALL SUBV.</b>	<b>4004</b>
<b>1.1 OCCU - Atencions Presencials</b>	<b>231</b>
1.1 OCCU - Atencions Telefòniques	2621
1.1 OCCU - Atencions Correu	1129
1.2 OCCU - Atencions IRIS	23
<b>1.2 OCCU - ASSESSORAMENTS</b>	<b>370</b>
<b>1.2 OCCU - ASSESSORAMENTS AMB CITA PRAL.</b>	<b>231</b>
<b>1.2 OCCU - ASSESSORAMENTS SENSE CITA</b>	<b>305</b>
1.2 OCCU - ASS. S/CITA Presencials	59
1.2 OCCU - ASS. S/CITA Telefònics	201
1.2 OCCU - ASS. S/CITA Correu	45
<b>1.3 OCCU - LLOGUER ESPAIS ICUB</b>	<b>490</b>
<b>2 OCCU - VENDES (N. ENTRADES)</b>	<b>8152</b>
<b>2.1 OCCU - VENDA ANTICIPADA</b>	<b>2942</b>
<b>2.2 OCCU - VENDA LAST MINUTE</b>	<b>5210</b>
<b>2.3 OCCU - VENDES (N. ENTRADES) GREC</b>	<b>3397</b>
<b>2.3 OCCU - VENDA ANTICIPADA GREC</b>	<b>3343</b>
<b>2.4 OCCU - VENDA LAST MINUTE GREC</b>	<b>54</b>