



Núm. Expedient: C240001314
Núm. Contracte: 006_P2400411

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DEL CASTELL DE MONTJUÏC PER AL PERÍODE 2024-26.

1.- INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Barcelona és propietari del Castell de Montjuïc, n'exerceix la direcció i controla la seva gestió a través de la direcció de Patrimoni Cultural de l'Institut de Cultura de Barcelona (en endavant ICUB). És d'interès municipal que aquest equipament patrimonial s'integri plenament en les polítiques culturals de la ciutat i que s'adreci tant a la població local com al públic visitant.

2.- LOTS

Aquest contracte està dividit el dos lots:

LOT 1: Prestació dels serveis de gestió, d'atenció al públic i de manteniment.

LOT 2: Prestació del servei educatiu i de mediació.

2.1.- LOT 1: Prestació dels serveis de gestió, d'atenció al públic i del manteniment.

És objecte d'aquest lot la prestació dels serveis de gestió, d'atenció al públic i de manteniment del Castell de Montjuïc per al període 2024-2026. La prestació inclou la gestió del lloguer d'espais i la comunicació i difusió del Castell.

2.1.1.- Tasques del servei a realitzar

Pel que fa a l'atenció al públic:

- La recepció, informació i atenció al públic presencial i virtual.
- La venda d'entrades, activitats i serveis.
- L'organització de la circulació del públic, gestió de cues i acollida de grups, segons la normativa vigent a cada moment.

- El control de sales i espais visitables del Castell.
- La gestió del servei d'audioguies.
- La recollida de dades sobre visitants i enquestes de satisfacció.
- La resolució de qualsevol incidència en cadascun dels diferents torns laborals, de la que s'informarà per escrit a l'ICUB, especialment aquelles relacionades amb conflictes amb els visitants i sempre que no sigui necessària la intervenció del personal de seguretat.
- La venda de publicacions i d'altres productes relacionats amb el Castell sempre i quan la seva venda no estigui coberta de forma expressa per un altre contracte.

Pel que fa al manteniment:

- Vetllar per l'òptim estat de manteniment dels espais del Castell incloent els seus equips tècnics: audiovisuals, maquinari, de clima i elèctrics i informar als seus referents si s'escau.
- Obrir les diferents sales i espais del Castell i encendre els seu elements tècnics, abans de que el centre obri el públic.
- Tancar les diferents sales i espais del Castell i els seus elements tècnics, un cop el centre tanqui al públic.
- Encendre i apagar la il·luminació dels diferents espais del Castell segons necessitats del servei.
- Realitzar revisions periòdiques per detectar i comunicar a Manteniment ICUB les incidències i les necessitats del conjunt monumental, a través del sistema informàtic que s'escaigui. Comunicar les urgències que correspongui al referent corresponent al mateix moment.
- Redactar informes periòdics de seguiment de les incidències ocorregudes.
- Preparar tècnicament les sales per a la celebració d'activitats.
- Donar suport al muntatge tècnic d'equips externs (equips de so, equipament audiovisual etc.) per a la celebració d'activitats.
- Rebre material, correu i missatgeria i distribuir-la internament.
- Acompanyar i obrir portes i espais a les visites tècniques de proveïdors, constructors, tècnics i similars i comunicar als responsables corresponents les implicacions a tercers que puguin comportar.
- Muntar i desmuntar material auxiliar de les activitats del Castell: catenàries, cadires, mobiliari, etc...
- Establir zones de seguretat en situacions de risc meteorològic o d'altres causes que justifiquin l'aïllament de determinades àrees de l'espai.
- Revisar els circuits d'aigua segons normativa per detectar possibles afectacions de legionel·la a les instal·lacions.

Pel que fa a la comunicació i a la difusió:

- Planificar la comunicació anual.
- Elaborar els continguts, escrits i audiovisuals, i coordinar les publicacions físiques i virtuals associades als programes. Comunicar i difondre l'activitat del centre a través de mitjans físics i virtuals: gestió de la web i plataformes en línia i xarxes socials i canals de difusió turística i cultural.

- Disseny i producció dels elements publicitaris per a la difusió del Castell i la seva activitat.
- Disseny i estratègia de premsa, organització i muntatge de les accions de premsa, seguiment proactiu amb els mitjans i assistència als professionals dels mitjans de comunicació.
- Informar a l'ICUB qualsevol proposta comunicativa per a la seva validació.
- Coordinació amb Comunicació i Premsa ICUB.

Pel que fa al funcionament ordinari de l'equipament:

- Gestionar el servei tècnic de regidoria d'espais.
- Gestionar i controlar el lloguer d'espais per a la celebració d'activitats culturals, de lleure o comercials, seguint les indicacions de l'ICUB.
- Redactar les respostes a les incidències, queixes i/o observacions, telemàtiques (IRIS, correu, etc.) i presencials que hauran de ser validades per l'ICUB.
- Coordinar-se amb l'ICUB i amb la resta d'empreses que prestin servei al Castell de manera habitual o puntual.
- Elaborar una memòria anual d'activitats i resultats, seguint les indicacions i models facilitats per l'ICUB.
- Donar suport en la producció de les propostes expositives de l'ICUB per al Castell.

L'empresa adjudicatària haurà de proposar accions i materials per a millorar l'accessibilitat al Castell, i a les seves informacions i activitats, així com per implementar una perspectiva inclusiva a tots els nivells.

Totes les tasques s'hauran de realitzar seguint les indicacions de l'ICUB. Així mateix, totes les propostes, han de ser validades per l'ICUB per poder ser implementades.

2.1.2.- Lloc de prestació

La prestació es durà a terme al Castell de Montjuïc (Carretera de Montjuïc, 66). L'execució d'aquest lot del contracte es desenvoluparà principalment al primer recinte del Castell. El personal també tindrà accés al segon recinte del Castell si s'escau.

2.1.3.- Equip humà i recursos tècnics

L'empresa garantirà la disponibilitat del personal necessari i suficientment qualificat per cobrir les posicions especificades en aquest punt durant el temps que duri el contracte per tal de que es formi un equip estable. Tot el personal necessari per a la prestació del servei serà contractat per l'empresa adjudicatària. Aquest personal no tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb l'ICUB.

L'empresa presentarà, un cop adjudicat el contracte, una **proposta d'efectius** destinats al servei amb la formació adequada, adjuntant, si s'escau, titulacions i certificats de les persones proposades. La proposta haurà de ser aprovada per l'ICUB.

L'empresa procurarà el **màxim grau d'estabilitat** de l'equip que presti el servei mitjançant contractes de durada indeterminada i jornades completes sempre que sigui possible. L'empresa haurà de preveure personal de reserva que haurà de cobrir baixes i imprevistos, així com els reforços de caire regular o extraordinari, les necessitats d'ampliació dels serveis, els actes no previstos i qualsevol esdeveniment puntual, que es pugui generar. En aquests casos l'ICUB haurà d'avisar l'empresa adjudicatària amb una antelació mínima de 48 hores. L'ICUB es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris i punts de servei. En aquest cas l'ICUB s'obliga a comunicar-ho a l'adjudicatari amb una antelació suficient a fi i efecte de poder garantir l'organització del servei. En els casos d'absències imprevistes es procedirà a la substitució sense demora. El termini màxim per a la cobertura del personal d'atenció al visitant, en cas de qualsevol tipus d'absència, serà de dues hores. L'adjudicatari resta obligat a cobrir o eliminar el servei corresponent, segons s'escaigui, sempre dintre dels marges legals establerts. En qualsevol cas, aquestes modificacions no afectaran el preu hora ofert per part de l'empresa adjudicatària per cadascun dels serveis. L'empresa adjudicatària facilitarà a l'ICUB el quadrant mensual de totes les posicions laborals i els canvis, si s'escau.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de garantir la **formació** adequada del personal, per tal de mantenir el nivell de qualitat exigible en la prestació dels serveis. El personal formador haurà d'estar prèviament validat per l'ICUB, juntament amb el programa complet i destinataris de cada una de les diferents accions formatives previstes. L'ICUB podrà determinar, modificar o ampliar les necessitats formatives del personal de l'empresa adjudicatària, sempre que ho consideri necessari, obligant-se l'adjudicatària a emprendre les mesures necessàries per tal d'adequar-se a la situació, en un termini no superior a un mes des de la comunicació de les noves necessitats. Aquestes necessitats formatives sobrevingudes seran d'obligat compliment i passaran, automàticament, a formar part de la formació necessària i obligatòria de tot el personal. Seran objecte d'especial interès aquells aspectes relacionats amb igualtat de gènere, no-discriminació, accessibilitat i en matèria ambiental a més dels propis de l'àmbit de l'objecte del present lot del contracte. De manera general, el mínim d'hores de formació que es preveuen és de 12 per treballador i any.

La plantilla haurà d'incorporar, com a mínim, un 5% de personal pertanyent a col·lectius amb dificultats d'inserció laboral.

Tota la comunicació amb la ciutadania haurà de ser per defecte, i d'entrada, en català, tret que hi hagi una comunicació prèvia inicial en una altra llengua com el castellà o l'anglès.

L'empresa adjudicatària nomenarà un/a tècnic/a de gestió que serà responsable de la coordinació dels diferents equips de treball de l'empresa adjudicatària i de la interlocució amb la persona referent de l'ICUB assignada al Castell.

L'empresa adjudicatària nomenarà un/a tècnic/a de producció que serà responsable de la interlocució amb la persona referent de l'ICUB assignada al Castell pel que fa a la producció dels seus programes i l'activitat resultant del lloguer d'espais.

L'empresa adjudicatària designarà personal de supervisió del servei d'atenció al públic amb una presència de 9 i 11 hores diàries en funció de l'horari d'hivern o d'estiu, de dilluns a diumenge (festius inclosos), al llarg de tot l'any, per tal de realitzar les tasques de seguiment dels serveis i funcionament general del centre, assumint la coordinació i representació de l'equipament en absència del/de la tècnic/a de gestió.

L'empresa adjudicatària distribuirà el personal d'atenció i recepció en funció de les necessitats de cada moment, d'acord amb l'ICUB. S'hauran de mantenir en tot moment els efectius previstos, tant en temporada d'estiu com d'hivern.

L'empresa adjudicatària garantirà que els seus equips tinguin un **tracte correcte** amb el públic i amb la resta del personal, responent als estàndards de civilitat, i que presentin un aspecte correcte d'higiene personal.

L'empresa adjudicatària es compromet a supervisar la prestació del servei periòdicament, i/o en la temporalitat que determini l'ICUB, disposant a tal fi d'un sistema de control de presència del seu personal i de qualitat del treball. Així mateix, compartirà amb l'ICUB qualsevol informació que es generi sobre aforaments, públics, procedència o gestió del pressupost, a fi i efecte de garantir la màxima transparència, eficàcia i eficiència en la gestió dels recursos públics.

L'ICUB exigirà a l'empresa adjudicatària la realització eficaç i eficient del servei, així com el seu compliment en terminis raonables. En cas que l'ICUB consideri que els serveis es realitzen de manera inadequada, aquest podrà exigir la seva correcció a l'empresa que haurà de respondre en un temps màxim de 48 hores.

L'empresa adjudicatària es compromet a adscriure a l'execució del present lot contracte els **mitjans personals** següents:

- 1 posició de tècnic/a de gestió (Nivell A) amb 37,5h setmanals de dedicació presencials en horari fix de dilluns a divendres.
- 1 posició de tècnic/a de producció (Nivell B) amb 37,5h setmanals de dedicació presencials en horari fix de dilluns a divendres.
- 1 posició de tècnic/a de Comunicació, Premsa i Disseny audiovisual (Nivell B) amb 18,75h setmanals de dedicació presencials en horari fix de dilluns a divendres.
- 1 posició d'oficial administratiu amb 37,5h setmanals de dedicació presencials en horari fix de dilluns a divendres.
- 1 posició d'informador/a amb funcions de venedor/a amb 37,5h setmanals de dedicació presencials en horari fix de dilluns a divendres a oficines.
- 1 posició de tècnic/a d'atenció especialitzada amb funcions de supervisió (Nivell A), de 9:00 a 18:00 (horari d'hivern: 1.062 hores) o 20:00 (horari d'estiu: 2.695 hores), de dilluns a diumenge, festius inclosos. En cas que el servei ho requereixi es flexibilitzarà l'entrada i la sortida essent 15 minuts més tard.
- 1 posició (horari d'hivern) i 2 posicions (horari d'estiu) d'informador/a amb funcions de venedor/a i reserva d'entrades, de 9:30 a 18:00 (horari d'hivern:

- 1.003 hores) o 20:00 (horari d'estiu: 2.572,5 hores x 2 posicions), de dilluns a diumenge, festius inclosos, a taquilles.
- 1 posició d'informador/a amb funcions de venedor/a i reserva d'entrades, de 9:30 a 18:00 (horari d'hivern: 323 hores) o 20:00 (horari d'estiu: 808,5 hores), caps de setmana i festius, a taquilles.
 - 6 posicions de controlador/a de sala, de 10:00 a 18:00 (horari d'hivern: 944 hores x 6 posicions) o 20:00 (horari d'estiu: 2.450 hores x 6 posicions), de dilluns a diumenge, festius inclosos. L'horari de la posició és el de la prestació del servei. L'efectiu adscrit a la posició ha d'estar ocupant la posició i correctament uniformat i a punt a l'inici del servei.
 - 1 posició d'empleat/a de manteniment, de 9:00 a 18:00 (horari d'hivern: 1.062 hores) o 20:00 (horari d'estiu: 2.695 hores), de dilluns a diumenge, festius inclosos. En cas que el servei ho requereixi es flexibilitzarà l'entrada i la sortida essent 15 minuts més tard.

L'empresa adjudicatària es compromet a adscriure a l'execució del present lot contracte els **mitjans materials** següents:

- 4 telèfons mòbils: 1 per al/a la tècnic/a de gestió, 1 per al/a la tècnic/a de producció, 1 per a la posició de tècnic/a d'atenció especialitzada amb funcions de supervisió i 1 per a la posició d'empleat/a de manteniment. L'empresa adjudicatària es farà càrrec també de les despeses que se'n derivin així com, si s'escaigués, de l'adquisició i gestió de SIM de dades mòbils per a les necessitats operatives vinculades a taquillatge i públics.
- Aparells i accessoris vinculats (orelleres, auriculars, bateries, carregadors,...) del sistema d'intercomunicació de tot el seu personal que presti servei al Castell i que haurà de ser compatible amb les emissores portàtils de la resta de serveis que hi operen.
- Uniforme a tot el personal que treballi de cara al públic visitant. Aquest uniforme haurà de ser diferent a l'estiu i a l'hivern i adient amb les característiques de climatització de l'espai i condicions climatològiques exteriors. En tot cas, haurà de garantir que els seus equips vestiran en tot moment amb correcció. La proposta d'uniformitat haurà de ser aprovada per l'ICUB. L'empresa adjudicatària assegurarà la desinstitucionalització de les peces dels uniformes en desús i en garantirà la correcta gestió, bé a través del lliurament a entitats amb conveni o dels serveis socials del mateix Ajuntament o bé a través del seu reciclatge. La uniformitat del personal haurà de complir els següents criteris ambientals i socials:
 - els tèxtils i altres materials específics emprats en la producció i la mateixa producció de l'article s'hauran dut a terme respectant els drets bàsics en el treball, recollits en la declaració de l'Organització Internacional del Treball relativa als principis i drets fonamentals.
 - els principals teixits utilitzats en la confecció de les peces de roba hauran de complir amb els requisits de limitació de la presència de substàncies químiques en el producte final, tal com estan definits en l'estàndard Oeko-Tex 100, Made in Green o equivalent.

- Material fungible i d'oficina, d'acord amb la *Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el paper*, de l'Ajuntament de Barcelona, aprovada el 2015.
- Les eines necessàries (escales, tornavisos, etc...) utilitzades pel servei de manteniment per fer reparacions menors. Qualsevol reparació haurà de tenir el vist i plau de l'ICUB donat que l'equipament és un centre patrimonial.

L'ICUB, per la seva banda, facilitarà l'equipament informàtic i els mitjans tècnics necessaris per als processos informàtics que obligatòriament s'hagin de realitzar dins de la xarxa informàtica corporativa municipal.

2.1.4.- Característiques del personal

Les persones designades per l'empresa adjudicatària per portar a terme el servei objecte del present lot hauran de complir les condicions següents sens perjudici de les necessitats d'algunes posicions concretes que es descriuen més endavant:

- Experiència i/o formació en història, art, turisme, atenció al públic i d'altres àmbits anàlegs.
- Coneixements bàsics d'informàtica a nivell d'usuari (ofimàtica i internet).
- Formació mínima requerida: Formació Professional de 1r grau, batxillerat o similar.
- Es vetllarà perquè el personal de nova incorporació disposi d'experiència en atenció al client o, específicament, de controlador/a de sala i/o altres posicions pròpies d'equipaments amb les característiques de l'objecte de licitació. En cas contrari, l'empresa estarà obligada a garantir-ne la formació adequada abans de la incorporació.
- S'afavorirà la incorporació de personal competent en d'altres llengües, per la pròpia estructura del conjunt de visitants, incloses les diferents llengües de signes.
- Hauran de comunicar-se perfectament, tant en registres formals com informals en català i castellà. Les persones nascudes fora d'aquests dominis lingüístic hauran d'acreditar una competència mínima de B2, segons el MECR, excepte en aquells casos en què hagin estat escolaritzades a territoris del domini lingüístic català i en ambdues llengües.

El personal que ocupi les següents posicions haurà de disposar, com a mínim, de la formació i/o experiència professional següents:

- Tècnic/a de gestió amb funcions de coordinador/a:
Formació: estudis superiors en Humanitats, Història, Història de l'art, Gestió Cultural, Museologia, Arqueologia, Antropologia, Pedagogia o equivalent.
Experiència professional: experiència de 2 anys mínim demostrable en tasques i atribucions similars, ja sigui en l'àmbit de la coordinació tècnica o de la gestió, i execució, de serveis culturals i equips humans.
Idiomes: haurà de comunicar-se perfectament, tant en registres formals com informals en anglès.

- Tècnic/a de producció:
Experiència professional: experiència de 2 anys mínim demostrable en la gestió de la producció d'activitats i exposicions i en la gestió del lloguer d'espais.
- Tècnic/a de comunicació, premsa i disseny audiovisual:
Formació: Grau en Periodisme, Comunicació audiovisual o equivalent
Experiència professional: experiència de 2 anys mínim demostrable com a tècnic/a de comunicació, premsa i disseny audiovisual. Nivell alt demostrable en edició d'imatges (Photoshop, GIMP, InDesign o similar).
- Informador/a amb funcions de venedor/a i reserva d'entrades:
Experiència professional: coneixements del programa Euromus, amb experiència demostrable.
- Tècnic/a d'atenció especialitzada amb funcions de supervisió:
Formació: estudis superiors en Humanitats, Història, Història de l'art, Gestió Cultural, Museologia, Arqueologia, Antropologia, Pedagogia o equivalent.
Experiència professional: experiència de 2 anys mínim demostrable en tasques i atribucions similars la gestió d'equips humans en l'àmbit cultural.
Idiomes: haurà de comunicar-se perfectament, tant en registres formals com informals en anglès.
- Empleat/a de manteniment:
Experiència professional: experiència de dos anys mínim en reparacions menors (panys trencats, buits a parets, etc.), en panells de control i instal·lacions elèctriques, en inspecció d'equips i sistemes (de ventilació, etc.) i en la comprovació de sistemes de seguretat (alarmes contra incendis, etc.).
Experiència producció d'esdeveniments i muntatges expositius.

En cas que les persones que ocupen actualment les posicions de tècnic/a de gestió amb funcions de coordinador/a i de coordinador/a d'activitats amb funcions de supervisor/a (tècnic/a d'atenció especialitzada amb funcions de supervisió en el present plec) subrogades segons el punt 2.1.5 hagin de ser substituïdes, el personal que ho faci haurà de disposar del certificat C1 de competència en anglès.

En cas que les persones que ocupen actualment la resta de posicions subrogades (excepte la posició d'empleat/da de manteniment) segons el punt 2.1.5 hagin de ser substituïdes, el personal que ho faci haurà de disposar com a mínim del certificat B2 o equivalent de competència en anglès.

El personal que s'incorpori al servei amb motiu del present contracte haurà de disposar del certificat B2 o equivalent de competència en anglès.

L'ICUB es reserva el dret a sol·licitar el canvi del personal destinat al servei, en cas que no compleixi els criteris definits en el present Plec. L'empresa adjudicatària procedirà a la seva substitució en un termini no superior a 72 hores.

2.1.5.- Categories, qualificacions i subrogació del personal

L'adjudicatari ha de garantir que les persones que destini al servei tinguin la formació i categoria professional adequada prenent com a referència el *Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya* pel que fa a totes les posicions.

Es preveu la subrogació del personal que presta el servei actualment al Castell de Montjuïc.

2.1.6.- Sobre les característiques específiques del servei de cessió d'espais

L'empresa adjudicatària haurà de promoure, captar clients, gestionar les reserves i donar el suport tècnic necessari al servei de cessió temporal d'espais a tercers.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar el servei de càterring, en primer terme, amb l'operadora del restaurant-bar del Castell i facilitar, si s'escaigués, contactes amb empreses de càterring o d'infraestructura de restauració, si així ho sol·licités el client potencial.

Es tindrà en consideració, en termes de valoració, la proposta organitzativa, el sistema de captació de clients i la possibilitat d'oferir una gestió integral de l'organització, incloent producció, càterring, mobiliari, carpes, programa d'acompanyament o qualsevol altra actuació que pugui ser necessària per a la concreció de la tasca encomanada.

Els preus de lloguer dels espais, així com de les gravacions i activitats anàlegs de naturalesa comercial, són regulats per les taxes establertes per l'ICUB.

L'empresa adjudicatària haurà de seguir en tot els casos, les normes establertes pel protocol de condicions de lloguer aprovat per l'ICUB. En qualsevol cas, però, els usos dels espais hauran de ser compatibles amb el respecte i protecció del bé cultural i seran respectuosos amb els valors simbòlics del Castell de Montjuïc.

El procediment i la gestió amb els potencials clients usuaris dels espais seran a càrrec de l'empresa adjudicatària, reservant-se l'ICUB la signatura de l'acord de cessió. L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'ICUB qualsevol proposta de cessió, es concreti o no, per tal de poder-les valorar amb l'antelació suficient i garantir una comercialització eficient i responsable.

Els espais susceptibles de ser cedits són els següents:

Sales Grans polivalents
Sales Petites polivalents
Pati d'Armes
Terrassa Pati d'Armes
Zona Jardí Timbaler
Zona Baluards Sant Carles i Santa Amalia
Altres espais de l'interior del primer recinte
Sales Residència d'oficials

L'empresa adjudicatària garantirà la presència de les posicions següents en els actes que es produeixin com a conseqüència de la cessió d'espais: personal de manteniment i tècnic/a de gestió i/o tècnic/a de producció i/o oficial administratiu i/o tècnic/a d'atenció especialitzada. La distribució de la presència del personal en aquests actes haurà de repartir-se de manera equitativa. Les empreses a les que es cedeixin els espais, ja sigui de manera gratuïta o de pagament, hauran de pagar a l'empresa adjudicatària les hores extraordinàries del seu personal.

La cessió d'espais per a l'organització d'espectacles públics de caràcter extraordinari queda restringida a 12 jornades al llarg de l'any. L'hora d'inici d'aquests esdeveniments no posarà ser abans de les 18h en horari d'hivern i 20h en horari d'estiu.

2.1.7.- Operatives de funcionament

L'empresa adjudicatària elaborarà, en funció de les directrius de l'ICUB, les operatives de funcionament dels diferents serveis subjectes a aquest contracte, així com també les de totes les activitats extraordinàries que es determinin. Aquestes operatives hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal de l'empresa adjudicatària que presti servei a cadascun dels espais del centre.

2.1.8.- Informació i atenció telefònica

L'empresa ha de garantir el servei d'informació i reserves telefòniques de dilluns a diumenge, exceptuant els dies 25 de desembre i 1 de gener, durant les hores d'obertura del Castell.

2.1.9.- Informació en xarxes socials i pàgina web

L'empresa ha de mantenir actualitzada la pàgina web del Castell de Montjuïc, en català, castellà i anglès, sens perjudici d'altres idiomes que puguin incorporar-se en un futur. Per tant, tots els continguts, activitats, agendes, materials i actualitzacions hauran d'estar disponibles de forma simultània en tots tres idiomes. Això es farà extensiu a les xarxes socials de l'equipament (actualment, Facebook i Instagram), on la llengua de comunicació preferent i habitual haurà de ser la catalana, exceptuant aquelles publicacions amb informacions de servei adreçades de forma específica als públics internacionals, on s'hi podran sumar d'altres com l'anglès. A més, haurà de seguir en tot moment els criteris i directrius tècniques i formals pròpies de l'ICUB. Tots els continguts generats, així com qualsevol modificació, hauran de ser prèviament aprovats per l'ICUB, si bé la seva correcció, revisió i adequació haurà de ser garantida per l'empresa adjudicatària.

2.1.10- Material promocional

L'empresa ha de garantir la distribució, actualitzada, de material promocional (fulletons, díptics, mapes, programes i d'altres documents de naturalesa similar),

sempre i quan es decideixi reprendre'n l'ús, o sigui el canal més escaient per a la difusió d'una actuació concreta a:

- L'Oficina d'Informació de la Virreina, seu de l'ICUB
- Els dos punts d'informació del parc de Montjuïc (Funicular i Font Màgica)
- El punt d'informació de Turisme de Barcelona de la plaça Catalunya
- A més, haurà de lliurar 100 còpies de cada material elaborat a l'ICUB, per a distribució interna, i 6 al Departament de Comunicació i Públics

L'empresa adjudicatària aplicarà els criteris d'ecodisseny de productes gràfics recollits a la *Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els elements de comunicació* de l'Ajuntament de Barcelona. De la mateixa manera, aplicarà la mencionada instrucció quan hagi de fer la producció gràfica del material promocional.

2.1.11.- Material de difusió del programa

L'empresa dissenyarà i produirà els materials destinats a difusió i comunicació, com ara octavetes, roll-ups, banderoles, venecianes, guies i altres productes anàlegs, tant de l'equipament en general com de qualsevol actuació o esdeveniment programat pel Castell. Aquests dissenys hauran de seguir en tot moment les directius tècniques, formals i de contingut de l'ICUB, a més dels criteris d'accessibilitat que siguin d'aplicació, i s'hauran de trametre amb una antelació superior a 60 dies a l'ICUB per a la seva validació. En el disseny també s'aplicarà els criteris d'ecodisseny de productes gràfics recollits en la Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els elements de comunicació.

2.1.12.- Gestió d'ingressos

Totes les operacions comercials que es produeixin en el marc del servei, sense cap mena d'excepció, hauran de ser registrades pel sistema informàtic de vendes que proporcionarà l'ICUB. Exceptuant possibles casos d'error evident en la seva manipulació, els registres informàtics seran la base càlcul de les caixes diàries de les quals l'empresa adjudicatària se n'haurà de fer responsable. Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de proveir, en règim de dipòsit, la quantitat de 100 euros amb destinació a cada punt de venda d'entrades del centre en concepte de canvi de caixa i, alhora, establir el sistema per facilitar moneda i bitllet petit a cada punt de venda. Igualment facilitarà els equips electrònics detectors de moneda de curs no legal.

L'empresa adjudicatària haurà de seguir l'operativa proposada per l'ICUB relativa a la liquidació dels ingressos obtinguts per la venda d'entrades i d'altres operacions comercials. Qualsevol menyscapte en les liquidacions diàries dels terminals de venda atribuïble objectivament a causes de mala manipulació serà reposat per l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària es farà responsable del trasllat i ingrés de la recaptació a l'entitat bancària que determini l'ICUB, mitjançant una empresa de transport de fons contractada per l'adjudicatari per a tal finalitat, i haurà de lliurar còpia de full de liquidació juntament amb el comprovant d'ingrés. Aquest trasllat i ingrés es durà a terme cada dues setmanes en horari d'estiu i cada mes en horari d'hivern.

2.1.13.- Publicitat

L'empresa adjudicatària no estarà autoritzada per gestionar publicitat, essent-ne la contractació responsabilitat exclusiva de l'ICUB. Tanmateix, l'adjudicatària haurà de facilitar les peces i dissenys necessaris per a cada campanya amb una antelació suficient que en permeti la seva aprovació, validació i lliurament a les agències i mitjans responsables. De la mateixa manera, haurà de lliurar una proposta de campanya per a cada activitat que ho requereixi, seguint les indicacions de l'ICUB, amb una antelació mínima de 60 dies abans de l'inici de la campanya.

2.1.14.- Programes informàtics

L'empresa adjudicatària estarà obligada a l'ús de les aplicacions de gestió d'entrades i reserves, així com a la introducció de dades de tipus estadístic, a les aplicacions determinades per l'ICUB a tal efecte, en els terminis i condicions estipulats.

2.1.15.- Gestió de residus i pràctiques ambientals

L'empresa adjudicatària estarà obligada a seguir les pautes de prevenció i gestió de residus establertes al recinte per l'ICUB, tenint en compte que la recollida i gestió dels residus generats es farà a través d'altres empreses de serveis que hi operen. En concret, en les oficines i altres espais on s'ubiqui el personal de l'empresa:

- Residus ordinaris: les pràctiques de treball s'ajustaran al model de recollida selectiva de residus, en l'abast i extensió que hagi establert l'ICUB.
- Fraccions de residus especials d'oficina: tòners/cartutxos de tinta, piles i bateries, residus de petit material elèctric i electrònic (com ara ratolins, teclats, cablejat...) es gestionaran a través de l'empresa adjudicatària de la recollida d'aquests residus als centres municipals, amb qui acordarà tot el procediment pertinent (condicions de l'emmagatzematge i lliurament).

L'empresa adjudicatària estarà obligada a les bones pràctiques ambientals que en relació al manteniment de l'edifici hagin estat establertes per l'ICUB, pel que fa a l'ús de les instal·lacions de llum, aigua i climatització, així com qualsevol altres consumidora d'aigua o energia.

L'empresa adjudicatària estarà obligada col·laborar amb l'ICUB en allò que, vinculat a les tasques objectes d'aquest contracte, tingui implicacions en la gestió ambiental del recinte, en especial en els aspectes que permetin la certificació i/o l'obtenció del Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental.

L'empresa facilitarà periòdicament a l'ICUB la informació ambiental, referida, com a mínim, al consum d'aigua, paper i energia i a la generació de les diferents fraccions de residus.

2.1.16.- Accessibilitat

L'empresa adjudicatària estarà obligada a seguir les directius de la Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat, i que regula les condicions d'accés als equipaments públics,

entre d'altres, sempre sota la supervisió i aprovació de l'ICUB, així com el decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya, que desplega la Llei 13/2014.

2.1.17.- Horaris i festivitats

Amb caràcter general, el calendari i l'horari d'obertura del Castell de Montjuïc és el següent:

- Horari d'estiu: de l'1 de març al 31 d'octubre, de 10 a 20 h., de dilluns a diumenge
- Horari d'hivern: de l'1 de novembre al 28 o 29 de febrer, de 10 a 18 h., de dilluns a diumenge.

Els festius de tancament de l'equipament són: 1 de gener (Any Nou) i 25 de desembre (Nadal).

Els festius que no són de tancament, s'obrirà en horari de matí i tarda. Si coincideixen en diumenge s'aplicarà l'horari habitual (pagament al matí i gratuïtat per la tarda, a excepció del primer diumenge de mes que serà gratuït tot el dia).

L'accés al recinte es tancarà 30 minuts abans del tancament. Serà responsabilitat del personal de taquilles d'informar les visitants de la situació exacta de l'equipament en relació al tancament, i d'aquells serveis, activitats i espais que puguin veure's afectats. Fora d'horari, es podran concertar activitats a petició de l'ICUB, per a la celebració d'activitats o esdeveniments de tercers, o en el marc de la programació pròpia que es pugui definir.

Les activitats programades fora d'horari es cobriran amb personal de l'empresa adjudicatària. En el cas d'esdeveniments de tercers les posicions mínimes que s'hauran de cobrir, a càrrec de l'organitzador seran 1 posició de tècnic/a de gestió o 1 posició de tècnic/a de producció o 1 posició de coordinador/a d'activitats i 1 posició d'empleat/da de manteniment. Les activitats programades fora d'horari a petició de l'ICUB es cobriran amb personal de l'empresa adjudicatària a càrrec de la bossa d'hores prevista anualment.

2.1.18.- Béns vinculats al servei

L'inventari complet de material del que disposa actualment el Castell es detalla a l'Annex 1 (inventari materials) d'aquest contracte i inclou material expositiu i de senyalització, entre d'altres. A la finalització del contracte es procedirà a la comprovació del conjunt d'inventari i el seguiment d'eventuals modificacions que s'hagin produït durant l'exercici de l'activitat, segons el llistat actualitzat que es facilitarà un cop formalitzat el contracte. Durant la durada del contracte, cap peça d'inventari no podrà ser utilitzat per l'empresa prestadora fora del recinte objecte del contracte. Qualsevol diferència o deficiència anirà a càrrec de la prestadora del servei.

2.1.19.- Altres

Les empreses, en el moment de presentar les seves propostes, o l'empresa adjudicatària en el transcurs de la prestació dels seus serveis, poden proposar millores. Qualsevol iniciativa en aquest terreny haurà de ser aprovada per l'ICUB i sense que es pugui contemplar en cap cas iniciatives particulars sense notificació.

L'ICUB podrà establir els mecanismes de control que estimi necessaris, sempre dins de la legalitat i sense necessitat d'informar l'empresa adjudicatària, a fi i efecte de garantir la correcta prestació del servei i el compliment de la totalitat de situacions, característiques i descripcions d'aquest Plec, així com de les millores proposades per l'empresa adjudicatària. Qualsevol irregularitat detectada podrà ser objecte de resolució del contracte.

L'empresa adjudicatària i l'ICUB realitzaran reunions periòdiques de coordinació, revisió, planificació i actualització del funcionament, així com amb la resta d'operadors.

2.2.- LOT 2: Prestació del servei educatiu i de mediació

És objecte d'aquest lot la prestació del servei educatiu i de mediació del Castell de Montjuïc per al període 2024-2026.

2.2.1.- Tasques del servei a realitzar

- La **realització i monitoratge/guiatge de les activitats** del Castell de Montjuïc aportant el personal, equipament i materials necessaris segons el guió aprovat per l'ICUB i seguint les seves directrius. Les activitats són:
 - Visites guiades al recinte i al Centre d'Interpretació del Castell de Montjuïc adreçada al conjunt dels visitants del Castell.
 - Visites guiades tematitzades, tipologia de visita comentada per a determinades ocasions especials (sota comanda, diades especials, visites nocturnes...).
 - Vistes guiades per a escolars: activitat per a grup classe que haurà d'estar adaptada als diferents nivells escolars curriculars.
 - Itineraris guiats, i activitats de descoberta, del Castell i a l'entorn de la muntanya de Montjuïc.
 - Tallers per a públic familiar i/o general, en cap de setmana o festius.
 - Tallers pedagògics per a escolars: activitat destinada ha aprofundir en diferents aspectes històrics o culturals del Castell.
 - Participació en accions promogudes per l'ICUB, com l'InMuseu o el programa Patrimonia'm, entre d'altres.
 - Suport en la dimensió educadora de la resta d'actuacions de l'equipament com activitats culturals i/o de creació i exposicions temporals.
- La **creació d'activitats i propostes didàctiques i la modificació i adaptació** de les ja existents per millorar-les o adequar-les a altres públics.

- **L'elaboració i producció dels materials de suport** necessaris com utillatge, reproducció d'imatges, materials complementaris, etc.
- **L'elaboració dels continguts dels dossiers didàctics** i del material per al professorat.
- **L'establiment de vincles** amb centres i equipaments d'especial interès per al desenvolupament conjunt de projectes pedagògics i de mediació cultural.
- **El seguiment, avaluació i adaptació**, si s'escau de totes les activitats. El programa educatiu s'anirà actualitzant de forma periòdica per tal d'adaptar-lo convenientment a les avaluacions efectuades, així com a les demandes de la societat civil, de la comunitat educativa i de l'administració municipal, que es considerin adients. L'empresa licitadora haurà de definir els indicadors per fer el seguiment, avaluació i adaptació.
- La **creació i producció de les activitats associades** als programes públics i exposicions temporals del Castell. Els seus continguts y tipologies s'establiran amb els seus comissaris i responsables municipals.
- **Comunicació continuada** amb l'empresa del servei de gestió del Castell per informar de les activitats del servei per al bon funcionament del recinte i per a la seva comunicació al públic.
- **Garantir el correcte funcionament** de les visites i activitats ofertes vetllant per la seguretat dels participants i l'òptim manteniment de les instal·lacions.

L'empresa adjudicatària haurà de proposar accions i materials per a millorar l'accessibilitat al Castell, i a les seves informacions i activitats, així com per implementar una perspectiva inclusiva a tots els nivells en col·laboració amb l'empresa adjudicatària del lot 1 d'aquest contracte.

Una part d'aquestes activitats es realitzarà sota demanda i en funció de les reserves fetes pel públic i els centres educatius i l'altre es programarà en horari fix, especialment els caps de setmana i durant els períodes de vacances. Aquest no és un contracte en exclusiva, i l'ICUB es reserva el dret d'encarregar la creació i realització d'activitats a altres empreses o tercers que, si s'escau, coordinarà el servei objecte d'aquest lot.

2.2.2.- Lloc de prestació

La prestació es durà a terme al Castell de Montjuïc (Carretera de Montjuïc, 66), tot i que puntualment es podrien realitzar activitats a instal·lacions o espais aliens al Castell com a conseqüència de col·laboracions amb centres educatius i/o institucions culturals de la ciutat. L'execució d'aquest lot del contracte es desenvoluparà principalment al primer recinte del Castell. Puntualment, si s'escau, es desenvoluparà al segon recinte del Castell.

2.2.3.- Equip humà i recursos tècnics

L'empresa garantirà la **disponibilitat del personal necessari i suficientment qualificat** per cobrir les posicions especificades en aquest punt durant el temps que duri el contracte per tal de que es formi un equip estable. Tot el personal necessari per a la

prestació del servei serà contractat per l'empresa adjudicatària. En cap cas aquest personal tindrà vinculació ni jurídica ni laboral amb l'ICUB.

L'empresa presentarà, un cop adjudicat el contracte, una **proposta d'efectius** destinats al servei amb la formació adequada, adjuntant, si s'escau, titulacions i certificats de les persones proposades. La proposta haurà de ser aprovada per l'ICUB

L'empresa procurarà el **màxim grau d'estabilitat** de l'equip que presti el servei mitjançant contractes de durada indeterminada i jornades completes sempre que sigui possible. L'empresa haurà de preveure personal de reserva que haurà de cobrir baixes i imprevistos, així com els reforços de caire regular o extraordinari, les necessitats d'ampliació dels serveis, els actes no previstos i qualsevol esdeveniment puntual, que es pugui generar. En aquests casos l'ICUB haurà d'avisar l'empresa adjudicatària amb una antelació mínima de 48 hores. L'ICUB es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris. En aquest cas l'ICUB s'obliga a comunicar-ho a l'adjudicatari amb una antelació suficient a fi i efecte de poder garantir l'organització del servei. L'adjudicatari resta obligat a cobrir o eliminar el servei corresponent, segons s'escaigui, sempre dintre dels marges legals establerts. En qualsevol cas, aquestes modificacions no afectaran el preu hora ofert per part de l'adjudicatari per cadascun dels serveis. L'empresa adjudicatària facilitarà a l'ICUB el quadrant mensual de totes les posicions laborals i els canvis, si s'escau.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de garantir la **formació** adequada del personal, per tal de mantenir el nivell de qualitat exigible en la prestació dels serveis. El personal formador haurà d'estar prèviament validat per l'ICUB, juntament amb el programa complet i destinataris de cada una de les diferents accions formatives previstes. L'ICUB podrà determinar, modificar o ampliar les necessitats formatives del personal de l'empresa adjudicatària, sempre que ho consideri necessari, obligant-se l'adjudicatària a emprendre les mesures necessàries per tal d'adequar-se a la situació, en un termini no superior a un mes des de la comunicació de les noves necessitats. Aquestes necessitats formatives sobrevingudes seran d'obligat compliment i passaran, automàticament, a formar part de la formació necessària i obligatòria de tot el personal. Seran objecte d'especial interès aquells aspectes relacionats amb igualtat de gènere, no-discriminació, accessibilitat, i en matèria ambiental a més dels propis de l'àmbit de l'objecte del present lot del contracte. De manera general, el mínim d'hores de formació que es preveuen és de 20 per treballador i any.

L'empresa adjudicatària garantirà que els seus equips tinguin un **tracte correcte** amb els usuaris i amb la resta del personal, responent als estàndards de civilitat, i que presentin un aspecte correcte d'higiene personal.

L'empresa adjudicatària nomenarà un/a coordinador/a de projectes pedagògics amb la funció de responsable del servei que el coordinarà i s'encarregarà de la interlocució amb la persona referent de l'ICUB assignada al Castell.

L'empresa adjudicatària es compromet a supervisar la prestació del servei periòdicament, i/o en la temporalitat que determini l'ICUB, disposant a tal fi d'un

sistema de control de presència del seu personal i de qualitat del treball. Així mateix, compartirà amb l'ICUB qualsevol informació que es generi sobre aforaments, públics, procedència dels usuaris del servei i sobre la gestió del pressupost.

L'ICUB exigirà a l'empresa adjudicatària la realització eficaç i eficient del servei, així com el seu compliment en terminis raonables. En cas que l'ICUB consideri que els serveis es realitzen de manera inadequada, aquest podrà exigir la seva correcció a l'empresa que haurà de respondre en un temps màxim de 48 hores.

L'empresa adjudicatària es compromet a adscriure a l'execució del present lot del contracte els **mitjans personals** següents:

- 1 posició de coordinador/a de projectes pedagògics amb funció de responsable del servei, amb 37,5h de dedicació presencial flexible de dilluns a diumenge, en funció de les necessitats, amb una jornada anual de 1.695h.
- 2 posicions de talleristes, amb funcions de guia-mediador/a amb 37,5h de dedicació setmanal presencial flexible de dilluns a diumenge, en funció de les necessitats, amb una jornada anual de 1.695h i substitució per vacances. Aquestes dues persones hauran de cobrir, com a mínim, les 8h de visites guiades de dissabte, diumenge i festius. La resta d'hores es distribuïran per tal d'optimitzar la realització de la resta d'activitats del programa, així com a les necessitats de gestió, disseny i actualització de materials. La distribució de tasques i horaris haurà de repartir-se de manera equitativa entre els/les talleristes.
- 1 posició de tallerista amb 37,5h de dedicació setmanal presencial flexible de dilluns a diumenge en funció de les necessitats en horari d'estiu (1.312,5 hores).

L'empresa adjudicatària es compromet a adscriure a l'execució del present lot del contracte els **mitjans materials** següents:

- Telèfon mòbil per al/la coordinador/a de projectes pedagògics. L'empresa adjudicatària es farà càrrec també de les despeses que se'n derivin.
- Aparells i accessoris vinculats (auriculars, bateries, carregadors,...) del sistema d'intercomunicació del seu personal que haurà de ser compatible amb les emissores portàtils de la resta de serveis que operen al Castell.
- Element/s que identifiqui/n al personal com a treballador/a de l'empresa, mentre realitzi les activitats programades al Castell.
- Material didàctic. El número d'unitats de cada tipus de material serà acordat amb l'ICUB, d'acord amb els imports previstos per aquesta finalitat.
- Material fungible necessari per a la realització de les activitats i material d'oficina, d'acord amb la *Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el paper*, de l'Ajuntament de Barcelona, aprovada el 2015.

L'ICUB, per la seva banda, facilitarà l'equipament informàtic i els mitjans tècnics necessaris per als processos informàtics que obligatòriament s'hagin de realitzar dins de la xarxa informàtica corporativa municipal.

2.2.4.- característiques del personal

El personal que prestarà el servei haurà de disposar, com a mínim, de la formació i experiència professional següents:

- Coordinador/a de projectes pedagògics:
Formació: estudis superiors en Humanitats, Història, Història de l'art, Gestió Cultural, Museologia, Arqueologia, Antropologia, Pedagogia o equivalent.
Experiència professional: experiència de 2 anys mínim demostrable en tasques i atribucions similars, ja sigui en l'àmbit de la coordinació tècnica o de la gestió i execució de serveis educatius. Disposar de coneixements, ja sigui per via acadèmica o professional, de pedagogia, educació en el lleure i/o estudis teatrals i escènics, sens perjudici de formació específica en l'àmbit de les arts. Conèixer a fons la història del Castell, tant des d'una perspectiva arquitectònica com historiogràfica. A més, haurà de ser un/a bon/a coneixedor/a de les diferents realitats socials i històriques de la ciutat de Barcelona i, especialment, del Castell i la muntanya de Montjuïc en el marc urbà i metropolità.
Idiomes: excel·lent nivell de comunicació, formal i informal, en català, castellà i anglès. Les persones nascudes fora del domini lingüístic català o castellà hauran d'acreditar una competència mínima de C1, segons el MECR, excepte en aquells casos en què hagin estat escolaritzades a territoris del domini lingüístic català i en ambdues llengües.
- Tallerista:
Formació: estudis superiors en Humanitats, Història, Història de l'art, Gestió Cultural, Museologia, Arqueologia, Antropologia, Pedagogia o equivalent.
Altres: experiència de 2 anys mínim demostrable en tasques similars. Disposar de coneixements, ja sigui per via acadèmica o professional, de pedagogia, educació en el lleure i/o estudis teatrals i escènics, sens perjudici de formació específica en l'àmbit de les arts. Conèixer a fons la història del Castell, tant des d'una perspectiva arquitectònica com historiogràfica. A més, haurà de ser un/a bon/a coneixedor/a de les diferents realitats socials i històriques de la ciutat de Barcelona i, especialment, del Castell i la muntanya de Montjuïc en el marc urbà i metropolità.
Idiomes: excel·lent nivell de comunicació, formal i informal, en català, castellà i anglès. Les persones nascudes fora del domini lingüístic català o castellà hauran d'acreditar una competència mínima de C1, segons el MECR, excepte en aquells casos en què hagin estat escolaritzades a territoris del domini lingüístic català i en ambdues llengües.

En cas que la persona que ocupa actualment la posició de coordinador/a de projectes pedagògics subrogada segons el punt 2.2.5 d'aquest plec hagi de ser substituïda, la persona que ho faci haurà de disposar del certificat C1 de competència en anglès.

En cas que les talleristes que ocupen actualment les posicions subrogades segons el punt 2.2.5 d'aquest plec hagin de ser substituïdes, les persones que ho facin hauran de

disposar del certificat C1 de competència en anglès i/o francès de manera que quedi cobert el servei de visites en ambdós idiomes.

El nou/nova tallerista que s'incorpori haurà de disposar del certificat C1 de competència en anglès.

L'empresa adjudicatària valorarà la conveniència, per motius de conciliació familiar, d'oferir un dia de teletreball al/a la coordinador/a de projectes pedagògics.

L'ICUB es reserva el dret a sol·licitar el canvi del personal destinat al servei, en cas que no compleixi els criteris definits en el present plec. L'empresa adjudicatària procedirà a la seva substitució en un termini no superior a 72 hores.

2.2.5.- Categories, qualificacions i subrogació del personal

L'adjudicatari ha de garantir que les persones que destini al servei tinguin la formació i categoria professional adequada prenent com a referència el *Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya* pel que fa a totes les posicions.

Es preveu la subrogació del personal que presta el servei actualment al Castell de Montjuïc.

2.2.6.- Sobre l'execució de les visites, tallers i activitats, així com el disseny del programa educatiu.

Tants els horaris com la distribució lingüística exacta de les visites guiades de tipus general ofertes sense reserva prèvia pel servei educatiu i de mediació hauran de ser definits per l'empresa adjudicatària en l'oferta, sens perjudici de poder-se revisar un cop iniciada l'activitat, amb l'objectiu d'ajustar el servei a les demandes. Aquestes visites s'hauran d'oferir en català, castellà i anglès. Les visites guiades de tipus general en català s'haurà d'oferir en la franja horària més òptima per a la població local. En qualsevol cas, un cop fixats, aquests horaris s'hauran de respectar. L'ICUB es reserva, igualment, el dret de modificar o suprimir, de forma temporal o no, aquest servei, atenent a criteris de racionalització del servei i eficiència del servei educatiu i de mediació. En aquest cas, les hores previstes es destinarien a d'altres actuacions i activitats del servei educatiu i de mediació.

Així mateix, l'ICUB es reserva el dret d'ampliar, atenent a les hores disponibles de servei i els fluxos de visitants en determinats moments de l'any, l'oferta de visites guiades de tipus general.

Pel que fa a les visites concertades, l'empresa haurà de disposar de servei en català, castellà, anglès i francès. Es valorarà la capacitat de poder oferir d'altres idiomes, especialment i atenent a raons de procedència dels visitants: rus, italià, alemany i xinès. També es valorarà molt positivament la possibilitat de realitzar-les en llengua de signes, especialment la catalana.

Els preus públics de les diferents actuacions i activitats estaran regulats per l'ICUB.

L'empresa adjudicatària realitzarà, com a mínim, una prova pilot de cada nova activitat, per tal d'adequar els seus continguts i desenvolupament.

Les activitats es realitzaran entre les 10 i les 19 hores de feiners o festius en horari d'estiu, o bé de 10 a 17 hores de feiners o festius en horari d'hivern. Per indicació de l'ICUB o amb el seu acord previ, segons el programa d'actuació acordat, es podran allargar o realitzar més enllà de l'hora de tancament del recinte. Les activitats adreçades al públic escolar es realitzaran, de forma preferent, en dies feiners.

En totes les activitats el personal responsable del servei per part de l'empresa adjudicatària haurà de ser-hi present amb una antelació mínima de 15 minuts a l'inici de l'activitat, per tal de preparar l'espai, el material i l'equipament necessari i només marxarà una vegada s'hagi acomiadat a tots els usuaris i s'hagi deixat tot el material i equipament emmagatzemat als espais designats per l'ICUB.

L'empresa adjudicatària garantirà que totes les activitats estiguin conduïdes pel nombre d'educadors necessari per garantir la seguretat dels alumnes i els visitants, així com el correcte funcionament de l'activitat.

L'acollida de tots els grups haurà de ser, per defecte, en llengua catalana, excepte en aquells casos que l'activitat s'ofereixi de forma explícita i inequívoca en una altra llengua. Així mateix, totes les activitats i, per tant, les intervencions de les mediadores hauran de seguir els criteris de comunicació inclusiva i no-sexista de l'Ajuntament.

2.2.7.- Sobre el disseny, elaboració i producció dels materials i activitats educatives.

Per a l'execució del disseny, la producció i l'execució del programa anual del servei educatiu i de mediació s'estableix un pressupost de **12.000 €**.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar la proposta de materials didàctics que inclouran el disseny i els continguts, els quals hauran de ser validats per l'ICUB. Es valorarà molt especialment la capacitat d'incorporar, de forma raonable i justificada, les TIC, a més de la coherència pedagògica de les propostes. En els crèdits de qualsevol material didàctic s'haurà de fer constar el copyright de l'Institut de Cultura de Barcelona.

Tots els materials educatius, les activitats, les fitxes d'avaluació per als usuaris i la resta de materials de suport generades, dissenyades o adaptades per l'adjudicatari en virtut d'aquest contracte són propietat de l'ICUB i no es podran realitzar o utilitzar fora de l'àmbit d'actuació del centre.

L'ICUB serà titular en exclusiva de tots els drets de propietat intel·lectual, amb la salvaguarda dels drets morals dels autors, dels continguts i materials creats com a conseqüència d'aquest contracte, tant pel que fa a la seva reproducció, com a la seva difusió, transformació i comunicació pública, fins que entrin a domini públic i amb

vigència universal, en llengua catalana, castellana, anglesa o en qualsevol altra que puntualment pugui ser utilitzada, amb independència del suport físic o digital.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà del control d'existències, de l'emmagatzematge en els espais establerts i de la reposició i disponibilitat del material didàctic i/o dossiers pedagògics, així com de tot aquell material i equipament necessari per al desenvolupament de les activitats.

L'empresa adjudicatària i l'ICUB realitzaran reunions periòdiques de revisió, planificació, coordinació i actualització dels continguts dels materials educatius per proposar millores raonades segons els criteris establerts per ambdues parts, amb l'objectiu de garantir una proposta pedagògica innovadora, efectiva i de primer nivell.

2.2.8.- Horaris i festivitats

Amb caràcter general, el calendari i l'horari d'obertura del Castell de Montjuïc és el següent:

- Horari d'estiu: de l'1 de març al 31 d'octubre, de 10 a 20 h., de dilluns a diumenge
- Horari d'hivern: de l'1 de novembre al 28 o 29 de febrer, de 10 a 18 h., de dilluns a diumenge.

Els festius de tancament de l'equipament són l'1 de gener (Any Nou) i el 25 de desembre (Nadal).

2.2.9.- Béns vinculats al servei

L'inventari complet de material del servei educatiu i de mediació del que disposa actualment el Castell es detalla a l'Annex 2 (inventari materials) d'aquest contracte. A la finalització del contracte es procedirà a la comprovació de l'inventari i el seguiment d'eventuals modificacions que s'hagin produït durant l'exercici de l'activitat, segons el llistat actualitzat que es facilitarà un cop formalitzat el contracte. Durant la durada del contracte, cap peça d'inventari no podrà ser utilitzat per l'empresa prestadora fora del recinte objecte del contracte. Qualsevol diferència o deficiència anirà a càrrec de la prestadora del servei.

2.2.10.- Altres

Les empreses, en el moment de presentar les seves propostes, o l'empresa adjudicatària en el transcurs de la prestació dels seus serveis, poden proposar millores. Qualsevol iniciativa en aquest terreny haurà de ser aprovada per l'ICUB i sense que es pugui contemplar en cap cas iniciatives particulars sense notificació.

L'ICUB podrà establir els mecanismes de control que estimi necessaris, sempre dins de la legalitat i sense necessitat d'informar l'empresa adjudicatària, a fi i efecte de garantir la correcta prestació del servei i el compliment de la totalitat de situacions, característiques i descripcions d'aquest Plec, així com de les millores proposades per

l'empresa adjudicatària. Qualsevol irregularitat detectada podrà ser objecte de resolució del contracte.

L'empresa adjudicatària i l'ICUB realitzaran reunions periòdiques de coordinació, revisió, planificació i actualització dels continguts de les activitats, tant en les fases de planificació com en la d'execució del programa anual, així com amb la resta d'operadors.