



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL  
CONTRATO MIXTO DE SERVICIOS Y CONCESIÓN  
DE SERVICIOS DE “DESARROLLO, DISEÑO,  
PROYECTO, DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN,  
CONSTRUCCIÓN, GESTIÓN GLOBAL Y TIENDA  
DE LA EXPOSICIÓN SOMOS AGUA” PARA LA  
FUNDACIÓN CANAL DE ISABEL II**

**Contrato 12/2021**

30/12/2021



## ÍNDICE

<b>1.- INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2.- OBJETO.....</b>	<b>4</b>
<b>3.- REQUISITOS DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>7</b>
3.1. REQUISITOS DEL PROYECTO:.....	7
<b>4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS Y SERVICIOS.....</b>	<b>8</b>
4.1 REDACCIÓN DEL PROYECTO EJECUTIVO A PARTIR DEL ANTEPROYECTO EXPOSITIVO APORTADO POR LA FUNDACIÓN:.....	8
4.1.1 Descripción de materiales y acabados propuestos para los diferentes elementos que componen el espacio expositivo. ....	9
4.1.2 Descripción de materiales audiovisuales y de nuevas tecnologías propuestos.....	9
4.1.3 Propuesta de control acústico.....	10
4.1.4 Iluminación.....	10
4.1.5 Medidas de carácter medioambiental:.....	11
4.1.6 Identificación de elementos gráficos interiores.....	11
4.2 DESARROLLO Y PRODUCCIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LA EXPOSICIÓN.....	11
4.3 PRODUCCIÓN DE LOS MATERIALES EXPOSITIVOS Y AUDIOVISUALES.....	12
4.4 TRANSPORTE, MONTAJE Y DESMONTAJE DEL ESPACIO.....	12
4.4.1 Coordinación, equipos humanos y medios materiale.....	13
4.4.2 PROTOCOLOS DE SEGURIDAD DE LA SC214 Y COMUNICACIONES:.....	14
4.4.3 ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MONTAJE.....	14
4.4.4 Materiales.....	15
4.4.5 Instalación / desinstalación de los elementos expositivos.....	16
4.4.6 Iluminación.....	16
4.4.7 Instalación de la gráfica interior y exterior de la exposición.....	17
4.4.8 Mantenimiento del espacio expositivo.....	17
4.4.9 Visitas previas a la SC214.....	18
4.5: GESTIÓN GLOBAL DE LA EXPOSICIÓN.....	18
4.5.1. Ámbito geográfico y temporal del servicio:.....	18
4.5.2. Sobre la provisión y gestión de equipos para la gestión de sala.....	19
4.5.3. SOBRE LOS AUXILIARES DE SALA.....	22
4.5.4. SOBRE LOS GRUPOS Y VISITAS PRIVADAS:.....	22
4.5.5. GESTIÓN DE VENTA DE ENTRADAS:.....	23
4.5.6. BONIFICACIONES POR ENTRADA VENDIDA:.....	28
4.6: INAUGURACIÓN Y PRESENTACIÓN A MEDIOS.....	29
4.7: SISTEMA DE GUIADO EN LA EXPOSICIÓN.....	30
4.8: TALLERES INFANTILES Y JUVENILES.....	30
4.9: TIENDA DE LA EXPOSICIÓN.....	32
<b>5. FASES Y DESARROLLO DEL CONTRATO.....</b>	<b>34</b>
<b>6. CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>34</b>
<b>7. PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS</b>	<b>35</b>



8. OTRAS OBLIGACIONES COMPLEMENTARIAS A LOS SERVICIOS.....	35
9. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ENTORNO SEGURO DE LA FUNDACIÓN CANAL.....	35
10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	36
APÉNDICES: .....	37



## 1.- INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La Fundación Canal gestiona la sala Castellana 214 (anteriormente conocida como sala Arte Canal). Se trata de un espacio singular, un antiguo depósito de agua subterráneo configurado como un bosque de columnas alineadas en arcada, con una superficie expositiva de en torno a los 2.500 m<sup>2</sup>. En esta sala se organizan exposiciones temporales de gran formato de una altísima complejidad, cuyo propósito de partida es superar los 100.000 visitantes.

Los contenidos de estas exposiciones son de alta calidad y de profundo calado científico, requisito necesario para lograr la aceptación del sector profesional en el que se mueve la Fundación, y la de los prescriptores que generan la propagación de la exposición entre el público. Sin embargo, para superar el umbral de los 100.000 visitantes la Fundación tiene que ofrecer la presentación de estos contenidos al público de forma adecuada de acuerdo con los parámetros que guían la actividad de la Fundación: los mejores contenidos presentados de forma accesible, digerible y extraordinariamente atractiva.

Para la Fundación es importante **convertir la visita a cada exposición en una experiencia única**, más allá de la contemplación de unas piezas y unos elementos escénicos en un espacio. Generar esta experiencia requiere del **desarrollo de un concepto cuya conceptualización, diseño expositivo y producción profundicen en la esencia, en el aspecto artístico, histórico, social o científico de los contenidos**, que los arrope y potencie convirtiendo la sala en un espacio que esté conceptualmente vinculado con el contenido de cada una de las exposiciones. También la gestión de la sala, la atención al público, el servicio de venta de entradas, la organización de actividades complementarias, etc. desempeñan un papel fundamental en esta misión.

El desarrollo de estos contenidos en base a una estructura y a unos mensajes previamente identificados por la Fundación, la creación de un diseño expositivo y su posterior materialización en un montaje requiere de un trabajo intelectual profundo: hay que profundizar en el objeto de la exposición, destilar los aspectos fundamentales del tema que se está tratando, de las piezas y elementos que lo desarrollan y convertir todo ello en elementos visuales y espaciales.

La Fundación desea presentar al público en octubre de 2022 la exposición “Somos agua” (título provisional) siempre y cuando la situación provocada por el COVID-19 y las medidas adoptadas por las administraciones públicas y aplicables en ese momento, lo permitan. Para ello busca una única empresa muy experimentada en el diseño y producción de contenidos expositivos, redacción de proyectos y ejecución de montajes expositivos y en gestión integral de exposiciones para contratar un servicio global que abarque el desarrollo de contenidos previamente definidos por el comisario, producción, montaje y gestión de la exposición “Somos agua” (título provisional) así como la explotación de la tienda y de los servicios complementarios desde mediados de octubre de 2022 hasta mediados de abril de 2023 (fechas provisionales).

## 2.- OBJETO

El objeto del presente contrato es la contratación de los servicios de desarrollo y producción de contenidos previamente definidos por la Fundación, redacción del proyecto de montaje expositivo a partir de un anteproyecto facilitado por la Fundación y producción y ejecución del montaje expositivo para la exposición “Somos agua” (título provisional) así como la gestión



integral de la sala de exposiciones, la venta de entradas y la explotación de la tienda durante el periodo expositivo, esto es desde el desde mediados de octubre de 2022 hasta mediados de abril de 2023 (fechas provisionales) en la sala Castellana 214 de la Fundación Canal (en adelante SC214).

Esta exposición pretende contribuir a una correcta valoración del agua en la sociedad, dando a conocer su importancia en términos de salud, historia, cultura, educación, economía, la integridad de nuestro medio natural o en nuestros hogares. Igualmente, se tratará de manera transversal la contribución de Canal de Isabel II a la gestión del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid, así como a las soluciones de futuro que a él aporta.

Los trabajos objeto de contratación son todos los necesarios para el completo y adecuado desarrollo de la exposición, desde la adjudicación del contrato, que marca el inicio de la prestación de los servicios, hasta la finalización del desmontaje y la restitución de la sala a su estado original una vez finalizada exposición.

A la hora de presentar su propuesta a evaluación el licitador deberá ofertar un único proyecto integral y completo que contemple todos los servicios requeridos en este pliego. La Fundación elegirá un único proyecto de entre todos los presentados.

En concreto, el objeto del contrato comprende las siguientes prestaciones:

- a) **REDACCIÓN DEL PROYECTO EJECUTIVO A PARTIR DEL ANTEPROYECTO EXPOSITIVO APORTADO POR LA FUNDACIÓN:** el licitador encontrará en el **Apéndice 1** el anteproyecto de diseño expositivo realizado por el comisario. Será misión del adjudicatario la redacción del proyecto ejecutivo partiendo de este anteproyecto que, tras su aprobación, servirá de base para la construcción física del espacio. El adjudicatario deberá mantener un hilo directo con el comisario para la correcta interpretación y ejecución de este proyecto. El anteproyecto del comisario contiene, además, la ubicación e identificación de los “contenedores de contenidos” (instalaciones, vídeos, maquetas, paneles o cualesquiera otros soportes físicos, digitales o de nuevas tecnologías que se contemplen en el diseño de la exposición) que contendrán las informaciones a las que se hace referencia en el siguiente punto.
- b) **DESARROLLO Y PRODUCCIÓN DE LOS CONTENIDOS** de la exposición: el anteproyecto de diseño expositivo aportado en el **Apéndice 1** identifica la ubicación y tipología de “contenedores de contenido” (pantallas, paneles, maquetas, instalaciones, proyecciones...) incluidos en cada sección.

En el **Apéndice 2** el licitador encontrará un índice de contenidos, para cada uno de estos “contenedores de contenidos”, con descripción de la información que cada uno de los soportes identificados en el punto anterior han de ofrecer a los visitantes. Este apéndice aporta, para cada soporte/contenido, las líneas básicas de información, los mensajes, conclusiones, formatos, duración, aspecto, espíritu, etc. requeridos en cada caso. Esta aproximación servirá de guía al adjudicatario del concurso para desarrollar los contenidos de forma acorde con los puntos de vista, posturas y aproximaciones consensuados entre el comisario y la Fundación Canal. Será misión del adjudicatario la materialización de esos contenidos y la búsqueda y producción de información y materiales para desarrollar al detalle y materializar el contenido de la exposición



conjugando un criterio científico sólido con una probada habilidad en el lenguaje expositivo, habilidades ambas imprescindibles para llevar a buen puerto una exposición científico-divulgativa dirigida, fundamentalmente, al público familiar. Para este desarrollo de contenido el adjudicatario contará con el seguimiento y supervisión del Comisario.

- c) **PRODUCCIÓN Y SUMINISTRO DE LOS MATERIALES EXPOSITIVOS** que configurarán la exposición, tanto físicos como digitales.
- d) **TRANSPORTE DE IDA Y VUELTA** de los materiales expositivos, ya sean producidos o adquiridos.
- e) **CONSTRUCCIÓN Y MONTAJE DEL ESPACIO EXPOSITIVO** y posterior desmontaje, de acuerdo con el desarrollo del apartado a) “REDACCIÓN DEL PROYECTO EJECUTIVO DEL ANTEPROYECTO DE DISEÑO EXPOSITIVO”, incluyendo el suministro, en régimen de alquiler, de pantallas, proyectores, reproductores, cableado, etc. así como de todo el equipamiento de iluminación de la sala.
- f) **DISEÑO Y PRODUCCIÓN GRÁFICA DE TODOS LOS GRAFISMOS DE LA EXPOSICIÓN Y DE SUS ESPACIOS COMPLEMENTARIOS**, siguiendo las indicaciones de comisario y Fundación, y sujeto a aprobación final por parte de la Fundación.
- g) **GESTIÓN GLOBAL DE LA EXPOSICIÓN** durante el periodo expositivo, estimado en 6 meses.  
Esta gestión comprendería:
  - Gestión de reserva y venta de entradas tanto a la exposición como a las actividades y servicios complementarios
  - Auxiliares de sala y guardarropía
  - Control de acceso (validación de entradas)
  - Encendido y apagado de las instalaciones y equipamiento técnico
  - Mantenimiento de las instalaciones y equipamiento técnico
  - Diseño, impartición y gestión comercial y logística de los talleres infantiles y juveniles

Esta gestión NO comprendería

- Seguridad
  - Limpieza
  - Suministros de agua, luz y gas
- h) **INAUGURACIÓN Y PRESENTACIÓN A MEDIOS:** El adjudicatario será responsable de la organización y producción de la presentación a medios y de la apertura oficial de la muestra.
- i) **SISTEMA DE GUIADO EN LA EXPOSICIÓN:** el adjudicatario producirá los contenidos y pondrá a disposición del visitante una App o sistema de guiado que acompañe al visitante, dándole la libertad de transitar por la exposición libremente, y haciendo hincapié en los aspectos más interesantes y la información más relevante de cada ámbito. Se busca un sistema de guiado de nueva generación, alejado del concepto



tradicional de audioguía, que permita al visitante utilizar sus dispositivos móviles y evite la entrega y desinfección de materiales físicos por parte de la organización. El sistema de guiado seleccionado no deberá interferir con la visita de otros asistentes.

- j) **TIENDA:** el adjudicatario será el responsable de la organización y explotación de la tienda de la exposición en régimen de concesión, y deberá presentar el listado de objetos a la venta y precios para aprobación por parte de la Fundación. El licitador deberá mantener un nivel de precios adecuado para un público familiar en una exposición de carácter divulgativo, manteniendo un nivel medio de precios.

Para que los licitadores puedan elaborar el proyecto completo, la Fundación aporta en los presentes pliegos una serie de datos e informaciones previos como son: el anteproyecto expositivo (**Apéndice 1**), el índice de contenidos de la exposición (**Apéndice 2**), la descripción y objetivos de la exposición (**Apéndice 3**); recomendaciones y prohibiciones para la construcción del espacio (**Apéndice 4**), planos de sala (**Apéndice 5**) y fotografías de la sala (**Apéndice 6**), un plano de carriles eléctricos en altura (**Apéndice 7**), el “Plan entorno seguro” que describe las medidas de obligado cumplimiento impuestas por la Fundación Canal como medida de prevención del contagio del COVID-19 (**Apéndice 8**) y las normas de comportamiento de atención al público (**Apéndice 9**).

### 3.- REQUISITOS DE EJECUCIÓN

#### 3.1. Requisitos del proyecto:

El propósito de la Fundación con esta convocatoria es seleccionar **una única empresa** que ofrezca un proyecto llave en mano para la exposición. El licitador deberá, pues, presentar una única propuesta completamente desarrollada que contemple todas las prestaciones requeridas en los presentes pliegos, agrupada en una memoria descriptiva que deberá seguir los capítulos y contenidos que se especifican en el Cuadro de Características del Contrato de estos pliegos.

La exposición SOMOS AGUA estará dirigida principalmente a un público familiar, con un claro enganche con el público escolar, y deberá ser:

- SORPRENDENTE: Conectada al mundo analógico y digital
- UNIVERSAL: con un lenguaje sencillo y cercano, adaptada a personas con discapacidades tanto físicas como intelectuales
- SOSTENIBLE en su planteamiento y su producción, huyendo de los materiales contaminantes y no reciclables, como por ejemplo el PVC, pinturas sin certificado ecológico, moquetas no reciclables, etc.

El licitador deberá tener en cuenta esta aproximación, que deberá estar presente no sólo en el desarrollo de contenidos y en la construcción del espacio, sino también en el resto de los servicios que deberá prestar.

En todos los trabajos objeto de contratación, acciones y todo el material que elabore el adjudicatario en la ejecución del presente contrato, el adjudicatario se obliga a realizarlo en cumplimiento del marco normativo y regulatorio vigente que aplique a la Fundación Canal en cada momento (como por ejemplo, normativa de consumidores y usuarios, de contratación electrónica, concursos, publicitaria, propiedad intelectual, industrial, protección de datos,



prevención de riesgos laborales, etc.), siendo a su cargo y costa los análisis jurídicos que correspondan para asegurar el cumplimiento de esta obligación. Asimismo, será obligación del adjudicatario, la tramitación, gestión y obtención de las licencias, autorizaciones y permisos que sean necesarios para ejecutar todos los servicios objeto del presente contrato siendo de su cuenta y cargo todos los gastos.

Los licitadores deberán contar con un equipo multidisciplinar, asignado al presente contrato, que dé cobertura a los distintos ámbitos que integran las diversas prestaciones objeto de la presente licitación. Los perfiles que se requieren, y que serán asignados a un único puesto salvo que expresamente se autorice lo contrario, deberán contar con:

- **Experiencia demostrada de al menos ocho (8) años en trabajos análogos en proyectos expositivos**, en los siguientes casos:
  - Director ejecutivo del proyecto. Será responsable, entre otras tareas, de la coordinación de todos los servicios que componen este contrato, la interlocución con la Fundación, la atención de incidencias, el seguimiento de los pagos y cobros y la elaboración de informes.
  - Director de montajes expositivos
  - Diseñador de iluminación
  - Un director del equipo de producción audiovisual
- **Experiencia demostrada de al menos cinco (5) años en trabajos análogos en proyectos expositivos**, en los siguientes casos:
  - Coordinador de sala. Puede coincidir con el director ejecutivo siempre que este esté físicamente ubicado en la SC214. En caso de coincidencia, la experiencia requerida en trabajos análogos en proyectos expositivos será de ocho (8) años y no de cinco.
  - Diseñador gráfico
  - Un responsable de promoción comercial

**NOTA MUY IMPORTANTE: De forma especial, los licitadores deberán contar en el equipo con personal especialmente cualificado y acreditado en temas medioambientales para la definición, producción y desarrollo de los contenidos ambientales. A este respecto, se exigirá adscribir al equipo, como mínimo, un asesor científico que deberá contar con formación técnica superior en ciencias ambientales, ciencias biológicas, ciencias geológicas, ingeniero superior (camino, montes, agrónomo) o titulación superior en un ámbito de naturaleza similar y que acredite, al menos, 10 años de experiencia profesional en consultoría de agua y medio ambiente o divulgación en agua y medio ambiente en organizaciones o medios de reconocido prestigio.**

#### 4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS Y SERVICIOS

Para el correcto desarrollo de los trabajos y servicios referidos a la construcción del espacio y el desarrollo de los contenidos, la Fundación contará con el apoyo del comisario, quien deberá supervisar y aprobar sus correctos planteamiento, evolución y ejecución.





#### 4.1 REDACCIÓN DEL PROYECTO EJECUTIVO A PARTIR DEL ANTEPROYECTO EXPOSITIVO APORTADO POR LA FUNDACIÓN:

El servicio comprende:

- Un proyecto ejecutivo del área expositiva
- La adecuación y tematización del vestíbulo, el acceso al área expositiva y la tienda de la exposición
- La adecuación de la zona de talleres a las necesidades especificadas en estos pliegos
- El diseño gráfico interior de la exposición (el diseño gráfico exterior no es objeto de este pliego)
- Los planos de iluminación
- La incorporación de soluciones de nuevas tecnologías en la exposición
- La dirección de los trabajos de construcción e instalación, así como del desmontaje posterior

Para la redacción completa del proyecto ejecutivo, la Fundación facilita un anteproyecto expositivo (**Apéndice 1**) realizado por el comisario que el adjudicatario tendrá que desarrollar en su totalidad. Para ello mantendrá un contacto fluido y permanente con el comisario y con la propia Fundación. Correrá a cargo del adjudicatario la elaboración de planos y diseños concretos de cada uno de los elementos, zonas y diversas necesidades de la exposición.

Se busca un montaje de calidad y efectista en el que, sin embargo, esté presente el principio de eficiencia y de austeridad económica y de medios. Se busca que el principio de sobriedad y de austeridad en lo superfluo no sólo se traslade al presupuesto de montaje, sino que también sea percibido por el visitante.

**La redacción del proyecto, tanto en su concepto como en su aplicación, deberá respetar y cumplir las normas de seguridad establecidas por la legislación vigente y atenerse a las limitaciones que la fisonomía de la propia sala impone. El espacio intervenido deberá ser accesible para las personas con discapacidad física.**

**NOTA MUY IMPORTANTE:** A la hora de diseñar el proyecto, el licitador ha de tener presente que serán de especial relevancia y de obligado cumplimiento las limitaciones y recomendaciones de actuación en la sala, recogidas en el **Apéndice 4** Recomendaciones y prohibiciones para la construcción del espacio. Al tratarse de un espacio singular, los trabajos de atornillado, pintura, cableado, etc. están limitados y descritos en ese Apéndice. Determinados elementos de la sala, en especial los estructurales, no pueden verse afectados, dañados o modificados por el diseño y el montaje.

Igualmente, será necesario que el planteamiento general del montaje contemple la utilización de materiales reciclables y reciclados. Se valorará y puntuará el compromiso por parte del licitador de llevar a cabo un programa de buenas prácticas medioambientales adaptadas a las peculiaridades de la sala y de la actividad, dirigidas principalmente a conseguir la máxima eficacia energética dentro de las instalaciones, a minimizar el impacto ambiental del montaje y a un compromiso permanente con el medio ambiental.

Para que la Fundación pueda valorar las propuestas, los licitadores han de presentar:



**4.1.1 Descripción de materiales y acabados** propuestos para los diferentes elementos que componen el espacio expositivo.

**4.1.2 Descripción de materiales audiovisuales y de nuevas tecnologías propuestos.**  
El licitador aportará una memoria numerada con las especificaciones para cada uno de los “contenedores de contenidos” especificados e identificados en el anteproyecto expositivo. **A este respecto, se destacan las siguientes especificidades:**

- **Todas las pantallas han de ser equipamiento profesional HD. No se admitirá equipamiento doméstico. Dado que las pantallas van montadas sobre estructuras metálicas en superficie a la vista del visitante, todas las pantallas deberán ser del mismo modelo, o al menos homogéneas por pasillos o secciones. Características de referencia: monitor profesional uhf (3820x2160) 300 cd/m2. con reproductor de contenidos incorporado**
- **Los proyectores utilizados deberán ser de al menos 5.000 lumens.**
- **Pantallas led: Características de referencia: Max Pixel pitch 2,6 mm, 1200 nits” i. Cabinet dimensiones aprox. 500x500.**

La Fundación supervisará con un experto el cumplimiento de estos requerimientos mínimos.

**4.1.3 Propuesta de control acústico:** SC214 es un espacio en el que el comportamiento acústico es difícilmente controlable. Por sus características físicas el eco en la sala es alto y el retardo del sonido es de cerca de 4 segundos. Dado que la exposición contará con diferentes sonidos ambiente en función de las zonas, las propuestas técnicas incluirán una propuesta de control del sonido para evitar la contaminación acústica en la sala. Se valorarán positivamente medidas para minimizar el ruido ambiente generado por las instalaciones, como las campanas acústicas planas, los micrófonos direccionales y los materiales absorbentes. La información de los contenidos audiovisuales se escuchará a través de los equipos de guiado salvo indicación en contrario, si bien las diferentes zonas de la exposición contarán con sonidos ambientales que el adjudicatario deberá aquilatar en colaboración con la Fundación para su correcta convivencia.

**4.1.4 Iluminación:** El anteproyecto deberá presentar una propuesta basada en tecnologías de bajo consumo que aborde la iluminación ambiental, de elementos y recursos museográficos e informativos. La temperatura de iluminación no superará los 3.000° Kelvin salvo justificación y siempre contando con la aprobación de la Fundación. Las características y dotación eléctrica de la sala se presentan en el **Apéndice 4** Recomendaciones y prohibiciones para la construcción del espacio.

Los planos de iluminación deberán ser definidos en las propuestas.

La sala no dispone de focos para la iluminación de obra o para efectos de ambientación. Los carriles trifásicos existentes en la sala (**Apéndice 7**) están a una altura de aproximadamente 8 metros, lo que dificulta la iluminación de determinadas piezas o grupos de piezas y se deberá recurrir a carriles de nueva instalación. Por ello, dentro de la partida económica estimada para la iluminación se deberá incluir el cálculo del alquiler de los carriles, focos y elementos de iluminación necesarios para llevar a cabo



el proyecto. Se exigirá que la iluminación sea con tecnología led u otras tecnologías de bajo consumo, permitiéndose algunas excepciones que así lo justifiquen en instalaciones escenográficas muy puntuales. Por otro lado, la sala dispone de luminarias con luz blanca de limpieza que no están concebidas como luces de exposición y que no deberán tenerse en cuenta en el proyecto.

**El suelo técnico tiene limitaciones de peso, y las elevadoras autopropulsadas habituales no están permitidas. Los licitadores deberán disponer y aportar al montaje elevadoras ligeras o andamios con ruedas para los trabajos en altura.**

**4.1.5 Medidas de carácter medioambiental:** se detallarán las medidas que se compromete a adoptar el diseñador para respetar el medioambiente en la ejecución del proyecto. Será necesario que se haga una relación de los materiales empleados y que acredite, en cada caso, que son respetuosos con el medioambiente, x. ej. en, pintura, tableros, y otros materiales. Se hará mención especial al tipo de moqueta propuesto y a sus características medioambientales, que serán objeto de valoración.

**4.1.6 Identificación de elementos gráficos interiores:** si bien el diseño de la imagen y comunicación exterior de la exposición no son objeto de este contrato, el proyecto sí deberá incluir una propuesta de las diferentes tipologías de señalización en el interior de la exposición: identificación de ámbitos (paso de una sección de la exposición a otra), textos de sección, cartelas, señalética para la circulación de público, etc. También será necesario indicar al visitante, a lo largo de la visita, en qué lugar de la sala se encuentra, y la parte de recorrido que aún queda por hacer. Esta propuesta podrá ser modificada a solicitud de la Fundación.

## 4.2 DESARROLLO Y PRODUCCIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LA EXPOSICIÓN

Dada la naturaleza de la exposición, se busca para la misma un contenido basado principalmente -aunque no sólo- en formato digital y audiovisual en el que las nuevas tecnologías aplicadas a la museografía sean un apoyo tanto de narrativa como de diseño.

Partiendo de un anteproyecto de exposición cierto (Apéndices 1, 2 y 3), será necesario desarrollar y materializar el contenido de la exposición conjugando un criterio científico sólido con una probada habilidad en el lenguaje expositivo, habilidades ambas imprescindibles para llevar a buen puerto una exposición científico-divulgativa para público familiar. Para el desarrollo de los contenidos de la exposición el adjudicatario deberá mantener un contacto fluido y permanente con el comisario y con la Fundación Canal.

Los licitadores deberán contar con su propio experto o equipo de expertos para desarrollar y proporcionar un lenguaje expositivo a los contenidos de cada ámbito, como soporte al criterio, enfoque y rigor científico que, nuevamente, se estima imprescindible; siendo los ejemplos que los licitadores deberán aportar como parte de la propuesta técnica objeto de valoración tal y como se indica en el apartado K.1.(B).1 del cuadro de características del contrato de estos pliegos.

Así, a efectos de garantizar el rigor científico y técnico de los contenidos, se requiere que en este equipo haya al menos un perfil con formación técnica superior en ciencias ambientales, ciencias biológicas, ciencias geológicas, ingenieros (camino, montes, agrónomos) o formación de naturaleza similar, y que acredite al menos **10 años de experiencia profesional en consultoría**



**en agua y medio ambiente o divulgación en agua y medio ambiente en organizaciones o medios de reconocido prestigio.**

Los contenidos a desarrollar por el experto, o equipo de expertos, han de tener un enfoque objetivo y, en ningún caso, tendencioso o proclive a posicionamientos específicos de mercado; mostrando, en su caso, la diversidad de tendencias, posibilidades o alternativas existentes cuando proceda. Así, a efectos de asegurar la objetividad del experto previamente indicado, quien será el responsable último de la selección y elaboración de contenidos:

- Antes del comienzo de los trabajos el científico-técnico del licitador de más de 10 años de experiencia y responsable, en su caso, del equipo científico-técnico del licitador, deberá emitir una declaración responsable haciendo constar la existencia de potenciales conflictos de interés por su parte en la selección y desarrollo de los contenidos de la exposición. A tal efecto se considera un potencial conflicto de interés la realización de trabajos relativos al agua o el medio ambiente para terceros ajenos a la Fundación que puedan derivar en el posicionamiento a favor o en contra de planteamientos, soluciones o tecnologías mostradas en la exposición.
- Asimismo, si durante el periodo que medie entre la formalización del contrato y la validación de todos los contenidos por parte de la Fundación surgieran nuevos potenciales conflictos de interés, será obligación del adjudicatario notificarlo a la Fundación tan pronto tenga conocimiento de ello.

#### 4.3 PRODUCCIÓN DE LOS MATERIALES EXPOSITIVOS Y AUDIOVISUALES

El adjudicatario será responsable de la producción de los materiales expositivos que configurarán la exposición, tanto físicos como digitales. Estos materiales deberán ser, con carácter general, producidos *ex profeso* para la exposición si bien podrá acudir, de forma puntual y justificada, a otros productos existentes en el mercado que no hayan sido vistos con anterioridad en Madrid (por ejemplo intervenciones artísticas o vídeos divulgativos que estén estrecha y directamente relacionados con los temas objeto de desarrollo). De acuerdo con el cronograma aportado en el punto 5 de este documento, la producción de los contenidos debería llevarse a cabo entre el momento de la formalización del contrato, y la primera quincena de octubre.

Con respecto a los audiovisuales deberán realizarse en alta definición, y contarán con audio (a través de los equipos de guiado) y subtítulos en español y en inglés. Ciertos contenidos proporcionarán sonido ambiente a las diferentes zonas de la exposición, a definir durante el periodo de producción de los materiales expositivos. Las producciones y puesta en escena de las mismas deberán ser aprobadas por la Fundación Canal para comprobar que su calidad, contenidos y grado de desarrollo son adecuados. Para la reproducción de dichos recursos, el adjudicatario deberá proveer a la exposición de todo el material necesario. El adjudicatario se encargará de gestionar el material audiovisual necesario para la elaboración del contenido de los citados recursos y de las imágenes empleadas para la exposición.

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar y satisfacer cuantos derechos pudieran generar los materiales audiovisuales, fotográficos o de cualquier otra naturaleza que se incorporen en los diseños, soportes o contenidos de la exposición a fin de ceder a perpetuidad y sin restricción territorial alguna la titularidad exclusiva de los mismos a la Fundación Canal, quien de este modo pasará a ostentar en exclusiva los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de todas las piezas audiovisuales y multimedia, de documentales, de software,



etc., elaborados por el adjudicatario para la exposición, de conformidad con lo establecido en la cláusula 18.1.e) del Pliego de Condiciones Regulatoras.

#### 4.4 TRANSPORTE, MONTAJE Y DESMONTAJE DEL ESPACIO

El adjudicatario deberá llevar a cabo los trabajos de construcción efímera, la instalación y montaje de los elementos expositivos y la gráfica de acuerdo con el anteproyecto expositivo aportado en estos pliegos (Apéndice 1) y el desarrollo del apartado 2.a) de estos pliegos "REDACCIÓN DEL PROYECTO EJECUTIVO A PARTIR DEL ANTEPROYECTO EXPOSITIVO APORTADO POR LA FUNDACIÓN" una vez aprobado éste último por la Fundación, incluyendo el suministro, en régimen de alquiler, de pantallas, proyectores, reproductores, cableado, etc. así como de todo el equipamiento de iluminación de la sala, y el transporte de ida y vuelta de todos los elementos que compongan la exposición, incluidas las posibles obras y piezas físicas presentes en la misma. También deberá hacerse cargo del desmontaje de la exposición y restituir la sala a su estado original.

Para llevar a cabo estos trabajos serán de especial observancia el **Apéndice 4** (Recomendaciones y prohibiciones para la construcción del espacio) y el **Apéndice 8** ("Plan entorno seguro" de la Fundación Canal), en su caso.

Es necesario tener en cuenta que el peso máximo que puede soportar el suelo técnico es de 500 kg/m<sup>2</sup>. El movimiento de objetos dentro de la sala se realizará, en todo caso, repartiendo las cargas de un modo uniforme, empleando los medios auxiliares que sean necesarios. Igualmente, la sala, su estructura y elementos no pueden verse afectados, dañados o modificados en modo alguno por la realización de los trabajos para la exposición. Será responsabilidad del adjudicatario dejar la sala al final de la exposición en las mismas condiciones en las que le fue entregada al inicio de los trabajos. De lo contrario, al final de la exposición se imputará al adjudicatario, con cargo a la última factura del contrato, el coste de las reparaciones que sean necesarias para el restablecimiento de los elementos constructivos de la sala a su estado inicial. Para acreditar estos posibles daños, la Fundación firmará con el representante del adjudicatario sendas actas en sala: una de entrega de la sala al firmar el adjudicatario el contrato, y otra de recepción a la finalización de la exposición, una vez acabados los trabajos de desmontaje.

##### 4.4.1 Coordinación, equipos humanos y medios materiales

Durante el desarrollo del servicio la empresa deberá contar con un director de montaje dedicado en exclusiva a las tareas de coordinación de los trabajos. Las funciones principales del director de montaje serán:

- Actuar como interlocutor entre el equipo del adjudicatario y LA FUNDACIÓN en cuanto a la transmisión de las instrucciones específicas en orden al buen transcurso de los trabajos.
- Seguimiento del presupuesto
- Seguimiento del cumplimiento temporal de los trabajos
- Coordinar todos los trabajos y equipos de montaje y desmontaje del espacio y de los contenidos de la exposición
- Controlar y asegurar el correcto desarrollo de los trabajos siguiendo las directrices de LA FUNDACIÓN.



Por su parte, la Fundación contratará un servicio de asistencia técnica para la coordinación de actividades empresariales, comprometiéndose el adjudicatario a facilitar en tiempo y forma toda la información necesaria y a seguir las directrices que a tal efecto se le puedan hacer llegar, respondiendo a tal efecto por las subcontratas que a su instancia puedan intervenir en la prestación de los servicios objeto de la presente licitación y realizando las labores de interlocución entre dichas subcontratas y el CAE.

Las propuestas incluirán información sobre los equipos que se destinarán de forma efectiva a la ejecución de los trabajos.

LA FUNDACIÓN no aceptará gastos adicionales derivados de la falta de previsión en relación con el personal necesario para llevar a cabo los trabajos de forma satisfactoria en los plazos indicados o de los medios necesarios a tal fin.

El adjudicatario deberá aportar todos los materiales, equipos, herramientas y medios auxiliares necesarios para la correcta ejecución de cada uno de los trabajos. Las propuestas incluirán información sobre los medios que se adscribirán de forma efectiva al contrato. Las propuestas tomarán en consideración los medios que resulten necesarios para realizar los trabajos requeridos en los plazos indicados y con resultados óptimos. LA FUNDACIÓN no asumirá gastos derivados de la falta de consideración por parte de los licitadores de los medios necesarios para atender las necesidades del servicio.

Los equipos quedarán adscritos a los trabajos a realizar en tanto estos se estén ejecutando, y no serán sustituidos por el adjudicatario sin autorización previa por parte de LA FUNDACIÓN, salvo en casos justificados. En tales casos, el personal que sea designado como sustituto poseerá la misma capacitación que la o las personas sustituidas y se remitirá la misma información respecto de los mismos que en el caso del personal propuesto inicialmente.

LA FUNDACIÓN se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento al adjudicatario la sustitución de las personas asignadas a los trabajos o de las empresas subcontratadas si su desempeño es insuficiente o inadecuado, si su capacitación no es la adecuada o si incumplen las normas e indicaciones de LA FUNDACIÓN.

#### 4.4.2 PROTOCOLOS DE SEGURIDAD DE LA SC214 Y COMUNICACIONES:

Por razones de organización interna y de seguridad, **el adjudicatario deberá proporcionar a LA FUNDACIÓN, con una antelación mínima de 5 días laborables respecto a la fecha de inicio de los servicios, la relación y datos del personal y los vehículos que requerirán permiso de acceso a las instalaciones de la SC214 de forma habitual para la ejecución de los trabajos. Una vez realizada esta notificación inicial, las notificaciones adicionales relativas a personal y vehículos serán remitidas a LA FUNDACIÓN con 3 días laborables de antelación. En caso de que el adjudicatario deba hacer modificaciones en el personal y/o medios ya notificados, éstas se comunicarán con una antelación mínima de 24 horas**, salvo imprevistos justificados y sobrevenidos que no permitan cumplir este plazo.

Los integrantes del equipo de trabajo deberán atender a las normas de seguridad de LA FUNDACIÓN y de CANAL DE ISABEL II, responsables de la seguridad de la SC214. El personal de seguridad de CANAL DE ISABEL II se reserva el derecho de pedir la acreditación de cualquiera de



los componentes del equipo humano en cualquier momento durante la ejecución de trabajos en las salas, mediante la presentación del correspondiente documento de identidad.

La coordinación incluirá la notificación inmediata al personal de LA FUNDACIÓN de todas y cada una de las incidencias que surjan en cualquier momento.

#### 4.4.3 ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MONTAJE

Los montajes/desmontajes se llevarán a cabo, como regla general, en horario laborable de lunes a viernes de 9:00 h a 14:00 h y de 15:00 h a 18:00 h, con el compromiso de cumplir los plazos acordados con LA FUNDACIÓN. En caso de montajes que, por sus características concretas, o por imprevistos, requieran de la realización de los trabajos fuera del horario laboral, éstos se realizarán en los horarios que se estipule como necesarios con el fin de cumplir con el plazo establecido. Los trabajos deberán adecuarse en todo momento a la dinámica específica del proyecto para garantizar su adecuado desarrollo, pudiendo sufrir modificaciones puntuales en horarios.

El número de empleados dedicados a los trabajos y el ritmo y horarios de los mismos deberá ajustarse a las necesidades del montaje, en los plazos establecidos, y será responsabilidad del adjudicatario efectuar posibles ajustes con el fin inexcusable de cumplir con las fechas del calendario aprobado en la reunión de arranque del contrato. Con respecto a los oficios subcontratados será misión del adjudicatario su coordinación y seguimiento en el conjunto de los trabajos, y deberá informar a LA FUNDACIÓN de posibles incumplimientos y retrasos sobre las planificaciones previstas que pongan en riesgo el cumplimiento de plazos o la correcta ejecución de los servicios prestados.

Estos trabajos incluirán:

- Producción de elementos museográficos
- Iluminación
- Adecuación de espacios para el proyecto
- Diseño, producción y montaje de la gráfica interior de la exposición
- Producción y montaje de la gráfica exterior de la exposición (no así su diseño)
- Transportes, cargas y descargas de materiales y elementos, incluyendo posibles traslados intermedios a talleres o almacenes
- Montaje y desmontaje de elementos museográficos, incluida la retirada y traslado de materiales a talleres, almacenes o, en su caso, a puntos limpios
- Adecuación de los espacios de entrada al recinto, talleres infantiles y tienda
- Cualesquiera otros trabajos necesarios para dar forma al proyecto museográfico

El adjudicatario aportará los materiales necesarios para la correcta ejecución del proyecto, los cuales deberán incluir tratamientos ignífugos y cumplir las especificaciones técnicas del mismo y las normativas vigentes sobre seguridad y protección contra incendios.

El adjudicatario será responsable de cualquier daño causado por incumplimiento de las directrices y prohibiciones que se recogen en el **Apéndice 4: Recomendaciones y de prohibiciones para la construcción del espacio.**





NOTA: En el momento de inicio de los trabajos en la sala se elaborará un documento de estado de las instalaciones. El adjudicatario se compromete a restituir cualquier desperfecto en la sala, incluidos los de pintura (ver punto 4.4.8. posterior), de forma que al abandonar la sala ésta quede en el mismo estado en la que se recibió. Quedan excluidos de este compromiso el deterioro de elementos preexistentes a la exposición a causa de su mal estado o por resultar defectuosos.

#### 4.4.4 Materiales

Todos los materiales y acabados deberán ser, específicamente, los indicados en el proyecto expositivo presentado en la oferta. En caso de que se proponga, por causas sobrevenidas, un **material de mayor calidad, siempre será acorde con el enfoque de sostenibilidad y respeto medioambiental del proyecto**. Los materiales deberán contar con los oportunos certificados de calidad y fichas técnicas, que podrán ser requeridos por LA FUNDACIÓN cuando los que se propongan sean distintos a los descritos en el proyecto ejecutivo.

De forma general se realizarán muestras de todos los materiales y acabados de forma previa a su utilización. Esto incluirá la realización de muestras de acabados de pintura, que se entregarán o se realizarán in situ en la SC214, en los colores indicados. Antes del comienzo de los trabajos en la sala de exposición la empresa adjudicataria realizará el montaje en taller de las estructuras descritas en el proyecto y que indiquen LA FUNDACIÓN o el comisario, para que puedan ser revisadas y, en su caso, ajustadas.

La empresa adjudicataria entregará, a no ser que justifique una imposibilidad puntual, los elementos museográficos preparados en taller, a fin de no realizar cortes en la sala; en todo caso, los trabajos de acabado que deban realizarse en sala deberán ser autorizados por LA FUNDACIÓN. Todos los lacados y pinturas a pistola deberán ser efectuados en taller.

En caso de que el adjudicatario proponga cambios, ya sea en materiales o en el sistema de montaje descrito en el proyecto correspondiente, deberá justificarlos y consultarlos previamente con LA FUNDACIÓN y el comisario, y presentará un prototipo de la unidad susceptible de cambio para su supervisión y aprobación.

El adjudicatario será responsable de la retirada y correcta eliminación de todo el material de desecho.

#### 4.4.5 Instalación / desinstalación de los elementos expositivos

Será responsabilidad del adjudicatario la instalación y desinstalación de todos los elementos de la exposición, ya sean físicos, audiovisuales o de cualquier otra naturaleza. Correrán por cuenta del adjudicatario cualesquiera gastos relacionados con estas instalaciones tales como correos, dietas, licencias, autorizaciones, etc.

Los trabajos de desmontaje de la exposición deberán completarse en el plazo máximo de un mes y la restitución de la sala a su estado original en el plazo máximo de dos meses, ambos plazos contados desde la clausura de la exposición.

#### 4.4.6 Iluminación

Para la iluminación de la sala se disponen de 16 carriles distribuidos en la sala, 8 a izquierda y 8 a la derecha, con protección eléctrica trifásica de 16A en cabecera del cuadro. Desde la mesa de





*dimers* se sale a los carriles trifásicos con protección monofásica de 16A, ya que se dispone de regulación por cada fase; esto implica que, si en un carril se regula una de sus fases, esto afectará a las lámparas conectadas a dicha fase.

La ubicación y disposición de estos carriles podrá encontrarse en el **Apéndice 7**. En caso de que se desee iluminar desde una altura inferior a la existente, el contratista deberá suplementar y suspender los tramos de carril que considere oportunos. El coste de estos materiales y trabajos deberá estar incluido en el presupuesto.

Los carriles están situados a aproximadamente 8m de altura. Para acceder a ellos el adjudicatario deberá utilizar andamios móviles, no plataformas elevadoras. En caso de querer contar con una plataforma elevadora, ésta deberá ser especialmente ligera y deberá contar con la autorización previa y expresa de la Fundación.

#### 4.4.7 Instalación de la gráfica interior y exterior de la exposición.

Estos trabajos consistirán en:

Diseño, producción y montaje de la gráfica interior de la exposición según las indicaciones del comisario y de la Fundación.

Producción y montaje de la gráfica exterior de la exposición: fachada exterior y taquillas.

- Producción y montaje de lona exterior microperforada de 86 m (dividida en 6 piezas de 14,3 x 6 m) x 6 metros en depósito elevado de Plaza de Castilla. Como elementos de anclaje se usarán cintas textiles colocadas cada 30 cm rodeando los elementos estructurales del propio depósito. Se exigirá que dicha lona sea perfectamente visible y legible a distancia por los transeúntes.
- 4 banderolas de lona blackout de doble cara de 100 x 400 cms (aproximadamente) sujetas en postes verticales.
- Una lona de lona frontlit sobre los accesos y sobre la taquilla, de 40 x 1,6 m (aproximadamente).

#### 4.4.8 Mantenimiento del espacio expositivo

Durante todo el período expositivo la empresa adjudicataria deberá subsanar aquellas incidencias que se produzcan en la sala de exposiciones, a la mayor brevedad posible, incluyendo la asistencia a la misma en caso de que sea necesario. En cualquier caso, la empresa adjudicataria hará una revisión semanal de la exposición durante su celebración todos los martes entre las 15:00 y las 20:00 horas, periodo en el que la exposición estará cerrada al público, de manera que la exposición se mantenga en perfectas condiciones. Cuando sea necesario, se pintarán o repararán aquellos elementos (basamentos, paneles, vitrinas o marcos) que presenten cualquier daño, con el fin de que la exposición esté en perfectas condiciones mientras esté abierta al público. Estas labores de mantenimiento general deberán incluir el mantenimiento de suelos, paramentos verticales, los elementos expositivos y la iluminación. Correrá por parte del adjudicatario cubrir cualquier trabajo de mantenimiento de estos equipamientos.

Correrá por cuenta del adjudicatario el mantenimiento de todos los equipamientos audiovisuales y de nuevas tecnologías presentes en la exposición.

En caso de que haya que efectuar sustituciones de elementos constructivos o expositivos, el coste de producción de aquéllas producidas por el uso o desgaste propias de la afluencia de



visitantes, correrán a cargo de la Fundación. En caso de que se deba a otras causas la producción de los elementos a sustituir correrá a cargo del adjudicatario.

Después de los trabajos de desmontaje del espacio la sala deberá ser restituida al mismo estado en el que se encontraba al inicio de los trabajos de construcción, de forma que se deberán realizar los retoques de pintura en los paramentos originales de la sala y reparar cualquier desperfecto que esta haya sufrido. El adjudicatario deberá incluir en el precio de su oferta estas tareas de restitución de la sala a su estado original. Por otro lado, el adjudicatario será responsable de cualquier reparación o sustitución de elementos deteriorados cuando su deterioro sea imputable a la no observancia del **Apéndice 4** (Recomendaciones y prohibiciones para la construcción del espacio) o a un mal uso de las instalaciones, a descuidos o malas praxis en el desarrollo de los trabajos.

#### 4.4.9 Visitas previas a la SC214

A fin de dar a conocer el espacio expositivo, se organizarán visitas individuales a las instalaciones a las que **obligatoriamente deberán asistir todos los licitadores**. El día y hora de la visita serán comunicados en un plazo estimado superior a una semana e inferior a 4 a contar desde la publicación del presente pliego. Podrán organizarse visitas adicionales por causas justificadas.

### 4.5: GESTIÓN GLOBAL DE LA EXPOSICIÓN

Este servicio consiste principalmente en la gestión del *ticketing* y la contratación de los recursos humanos necesarios para la adecuada gestión del funcionamiento diario de la sala, de los visitantes individuales o en grupo y de la compra de entradas, tanto en la taquilla física como online o telefónicamente.

El adjudicatario deberá realizar la gestión y explotación de la exposición, incluido el diseño, impartición y gestión de las actividades y contenidos adicionales, de acuerdo con las especificaciones de su oferta y lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El adjudicatario debe garantizar la mejor experiencia del visitante, con una atención cuidada y personalizada desde que entra en el recinto de la SC214. Por ello, la elección de los recursos adecuados, y en particular el personal que va a interactuar con el público en los diferentes servicios que abarca la visita a la exposición es fundamental, a efectos de contribuir al correcto posicionamiento de la exposición y, por extensión, de la Fundación.

La prestación de este servicio incluye los periodos previos de preparación de la exposición, que se desarrollarán desde la firma del contrato hasta la fecha de inauguración de la exposición.

Así, tras la formalización del contrato, el adjudicatario comenzará sus trabajos para tener preparadas aquellas actividades que componen el objeto del servicio de gestión global de la exposición a la fecha de inauguración de la exposición, prevista inicialmente para la semana del 24 de octubre de 2022, a saber:

- Venta de entradas y búsqueda proactiva de grupos: se iniciará como mínimo un mes antes de la inauguración de la exposición.
- Formación del personal de sala: deberá ser impartida con una antelación de, al menos, una semana a la fecha de inauguración



- Desarrollo de la exposición: **estimada entre el 24 de octubre de 2022 hasta el 30 de abril de 2023**, fechas exactas pendientes de confirmar.
- Plazo máximo de 1 mes desde la fecha de finalización de la exposición, para la entrega de los informes finales de las diferentes actividades objeto de este contrato.

#### 4.5.1. **Ámbito geográfico y temporal del servicio:**

La exposición se desarrollará en la Sala Castellana 214, situada en el parque plaza de Castilla, en Madrid. La duración de la exposición será de aproximadamente 6 meses, y **se extenderá desde la semana del 24 de octubre de 2022 hasta el 30 de abril de 2023 (fechas pendientes de confirmar).**

La exposición abrirá todos los días de la semana con los siguientes horarios:

- De lunes a jueves: de 10:00 a 21:00 horas, excepto los martes que estará abierta de 10 a 15:00 horas y permanecerá cerrada por las tardes para poder realizar tareas de mantenimiento.
- Viernes, sábados, domingos, festivos y vísperas de festivos: de 11:00 a 22:00 horas.

Además, existen las siguientes excepciones:

- 25 de diciembre de 2022 y 1 de enero de 2023: la exposición permanecerá cerrada.
- 24 y 31 de diciembre de 2022: apertura a las 11:00 horas y cierre a las 15:00 horas.

El contrato se iniciará en la fecha de formalización del mismo y finalizarán cuando, una vez finalizada la exposición, la SC214 sea puesta a disposición de la Fundación en el estado en el que se encontraba inicialmente y tras la entrega de los preceptivos informes finales de las distintas actividades objeto de este contrato.

Así, tras la formalización del contrato, el adjudicatario comenzará sus trabajos para tener preparadas aquellas actividades que componen el objeto del servicio en las fechas previamente indicadas.

#### 4.5.2. **Sobre la provisión y gestión de equipos para la gestión de sala**

Será responsabilidad del adjudicatario dimensionar y proveer el personal necesario para llevar a cabo de manera adecuada todos los servicios incluidos en el ámbito del presente contrato, teniendo en cuenta los horarios especificados en el punto 4.5.1. anterior.

El equipo del adjudicatario para la gestión de la exposición deberá contar **COMO MÍNIMO** con los **PUESTOS** asignados a cada turno que se indican en la: siguiente tabla:

	TURNO	LUNES A VIERNES MAÑANA	VIERNES TARDES, SÁBADO DOMINGO	FESTIVOS Y TARDES DE VÍSPERA DE FESTIVO	PERIODOS VACACIONES ESCOLARES
COORDINADOR DE SALA	MAÑANA	1	1	1	1
	TARDE	1	1	1	1



AYUDANTES DEL COORDINADOR	MAÑANA	1	1	1	1
	TARDE	1	1	1	1
RESPONSABLE DE INFORMACIÓN Y GRUPOS. PERSONAL DEL CALL CENTER	Personal y organización dentro de las labores de ticketing, no necesariamente presencial en la sala				
PROMOCIÓN COMERCIAL	MAÑANA	1			1
	TARDE	1			1
PERSONAL DE SALA	MAÑANA	2	4	4	4
	TARDE	2	4	4	4
GUARDARROPÍA	MAÑANA	1	2,5	2,5	2
	TARDE	2	2,5	2,5	2
ACCESO	MAÑANA	1	2	2	2
	TARDE	1	2	2	2
TAQUILLA	MAÑANA	1	2	2	2
	TARDE	1	2	2	2

*Nótese que esta tabla se refiere a los puestos identificados, independientemente de las personas que cubran cada puesto. Así, un puesto de personal de sala puede estar cubierto por dos o más personas a lo largo de un día, pero se contabiliza como un único puesto.*

Esta tabla corresponde a los mínimos razonables exigidos por la Fundación y será obligación del adjudicatario redimensionarla al alza, cuando fuera necesario para una óptima prestación del servicio. Un ajuste a la baja sólo podrá producirse por causas puntuales y sobrevenidas acaecidas tras la adjudicación del contrato, y deberá contar con la aprobación previa y expresa de LA FUNDACIÓN.

Todo el personal se ubicará en la SC214. La Fundación facilitará al adjudicatario despachos en la SC214 para su uso, si bien NO PROPORCIONARÁ EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO, que correrá por cuenta del adjudicatario. Solo podrá alterarse el equipo de trabajo comprometido, bien a instancia de la Fundación Canal en caso de que la persona cuya sustitución se solicita no esté desarrollando el cometido que tuviera encomendado de conformidad con lo dispuesto en el pliego o con la diligencia debida; o por causa sobrevenida, la cual deberá ser previamente acreditada por al adjudicatario. En cualquier caso, la persona que se designe para sustituir a otra deberá cumplir con los requisitos previstos en el pliego para la posición que ocupara la persona sustituida y el cambio, en ningún caso, podrá alterar la solvencia exigida, por lo que no podrá realizarse la sustitución hasta que la Fundación Canal haya comprobado que el personal sustituto cumple con los requisitos de solvencia técnica y profesional previstos en los pliegos que rigen la presente contratación.

Igualmente, el adjudicatario deberá proveer, a su coste, la posible necesidad de, como mínimo, una persona adicional sobre el mínimo recogido en su oferta para cubrir cualquiera de las funciones descritas si Fundación Canal así lo requiere para mejorar la calidad del servicio.

Las funciones del personal descrito son las que se indican a continuación:

**1. Coordinador de sala y ayudantes del coordinador (turno de mañana y tarde)**



Por su carácter fundamental en la prestación del servicio, el candidato a Coordinador deberá ser validado expresamente por la Fundación. Esta función puede coincidir en la misma persona que la de Director ejecutivo del proyecto en su conjunto, siempre que éste esté ubicado en la sala de exposiciones. Si a juicio de la Fundación la cualificación o las prestaciones del coordinador de servicio de gestión integral no son satisfactorias, podrá exigir al adjudicatario su sustitución, que deberá ocurrir no más tarde de una semana desde la solicitud.

- Operativa diaria del personal de sala y taquillas.
- Supervisión del personal de taquillas en su centro de trabajo.
- Coordinación de todas las gestiones necesarias para la venta de entradas en todas sus modalidades
- Atención a incidencias en la venta de entradas
- Control de la moneda entrante y saliente diaria.
- Control de los ingresos de grupos.
- Atención al cliente en recinto y gestión de incidencias con visitantes.
- Envío de informes diarios de caja a la Fundación.
- Elaboración de un libro de diario registrando las incidencias o la ausencia de ellas durante cada jornada, así como las personas asignadas, en los diferentes turnos del día, a cada uno de los puestos que componen el servicio. Este libro será actualizado diariamente y puesto a disposición de la Fundación para su consulta telemática cuando así lo considere.

**2. Responsable de promoción comercial y de grupos (turno de mañana y tarde):**

- Información y realización de la atención telefónica al público.
- Búsqueda activa de visitas de grupos.
- Coordinación del calendario de grupos con el resto de la actividad
- Recepción y control de los pagos de grupos.

**3. Personal en sala (turno de mañana y tarde)**

- Dar normas de conducta a los visitantes y velar por su cumplimiento, orientar al público y fomentar la circulación del público evitando que un mismo visitante permanezca demasiado tiempo en un mismo punto cuando pueda generar esperas.
- El personal que gestiona la sala debe estar atento al comportamiento de los visitantes, tratar de informar y ayudar en lo posible, advertir si es necesario, y, sólo en caso de percibir una actitud de abierta confrontación o comportamiento problemático, avisar a seguridad para una intervención inmediata.
- Controlar la correcta evacuación de la exposición una vez llegada la hora de cierre. El adjudicatario recibirá, por parte de la Fundación, instrucciones de obligado cumplimiento para un correcto desempeño de esta tarea a la que la Fundación da especial importancia.
- Encender y apagar los equipos (proyectores, monitores, instalaciones, etc) que componen la exposición. Esta misión deberá llevarse a cabo por un equipo estable y con antelación suficiente para que la totalidad de la exposición quede encendida con un margen de al menos media hora antes de la apertura de la exposición al público.

**4. Personal de guardarropía (turno de mañana y tarde)**



- El personal de guardarropía deberá recoger, entregar y custodiar los objetos personales que deposite el visitante.

#### **5. Personal de acceso entrada a la exposición (turno de mañana y tarde)**

- Control del acceso de los visitantes a la exposición.
- Información a los visitantes de las normas básicas de sala.
- Situado en la entrada de la sala de exposiciones, dirigirá a los visitantes a la sala situada en la planta inferior.
- Atención a los visitantes con bebés y carrito, y a personas con discapacidades físicas y en sillas de ruedas (existe ascensor a disposición del público).

El personal que esté de cara al público irá uniformado y la Fundación dará el visto bueno a los uniformes propuestos por el adjudicatario, siendo los mismos de cuenta y cargo del adjudicatario. En éstos figurará, únicamente, el logotipo de la exposición. Los uniformes serán de marcado carácter informal. A modo de ejemplo: vaqueros claros, camiseta con logo de la exposición impreso/bordado en el pecho, sobrecamisa con logo de la exposición impreso/bordado en la espalda, zapatillas de deporte discretas o similar. No se aceptarán uniformes tipo azafatas de congreso.

**Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, el personal contratado deberá estar capacitado para realizar diversas funciones, en caso de considerarse necesario para dar un mejor servicio o para posibles sustituciones de personal de baja. A modo de ejemplo, un responsable de grupos debe ser capaz de realizar la función de venta de entradas.**

El adjudicatario articulará las medidas necesarias y suficientes para cubrir, inexcusablemente, las ausencias del personal por causas de enfermedad, vacaciones o de cualquier otra índole.

#### **4.5.3. SOBRE LOS AUXILIARES DE SALA**

**NOTA IMPORTANTE: Será imprescindible que todo el personal de sala pueda mantener una conversación en inglés para atender de manera suficiente a visitantes extranjeros.**

Será responsabilidad del personal de sala encender y apagar todo el equipamiento de la exposición. Deberá pues, estar operativo con el tiempo suficiente como para que la totalidad de la exposición esté funcionando a las 9:40 h -o a las 10:40 h los días en que la exposición se abra a las 11:00 horas- conforme a los horarios indicados previamente. Igualmente deberá haber un retén de auxiliares para llevar a cabo el correcto apagado de los equipos una vez desalojada la sala de público y durante el tiempo necesario que las especificaciones técnicas del equipamiento requieran. Será responsabilidad del adjudicatario la creación de un equipo estable de auxiliares dedicado a esta tarea así como la impartición de la formación necesaria para llevarla a cabo. El equipo de auxiliares formados para esta tarea deberá contemplar los diferentes turnos, corretornos y sustituciones, considerándose esta tarea como crítica del servicio.



En el **Apéndice 9** Normas de comportamiento de atención al público se encontrará un detallado decálogo de las normas de obligado cumplimiento de los auxiliares de sala.

#### 4.5.4. SOBRE LOS GRUPOS Y VISITAS PRIVADAS:

Será misión del responsable de promoción comercial fomentar proactivamente la venta de grupos y visitas privadas. Igualmente, será el responsable de gestionar, programar y cobrar todas las reservas que se materialicen de cualquier grupo. **Todos los grupos deberán reservarse y abonarse con al menos una semana de antelación a la fecha reservada.**

a. Para la venta de **GRUPOS DE OCIO** (no educativos) se establecerá una estrategia comercial que llegue a los públicos objetivo más adecuados, tales como asociaciones, centros de ocio, agencias de viaje y organizaciones de turismo vacacional, o cualesquiera otras que sean susceptibles de aportar grupos de individuos potencialmente interesados en la exposición.

Tendrán la consideración de grupo las reservas conjuntas de al menos 10 personas.

b. Para la Fundación es de especial relevancia atraer a la exposición al público escolar a través de **GRUPOS EDUCATIVOS**, que podrán reservar una visita a la exposición como grupo autónomo.

El adjudicatario elaborará un dossier que detallará los enlaces curriculares del contenido de la exposición con los diferentes ciclos formativos. La Fundación enviará a los centros educativos, a través de sus comunicaciones habituales, los boletines informativos de la exposición con la información anteriormente descrita, con independencia de las actividades de promoción que realice el adjudicatario a tal fin con causa en el presente contrato. El responsable de promoción comercial hará, entre otros, un seguimiento a los centros contactados para incentivar la venta de grupos educativos.

El adjudicatario entregará a la Fundación una estrategia detallada de política comercial para la venta de grupos y visitas privadas, especificando los públicos objetivos a los que se dirigirá y los medios por los que llegará a ellos. Este documento deberá bajar a lo concreto y cuantificar la información, más allá de hacer declaraciones de intenciones. Esta estrategia deberá ser validada por la Fundación.

#### 4.5.5. GESTIÓN DE VENTA DE ENTRADAS:

La venta de entradas y búsqueda proactiva de grupos deberá comenzar a hacerse como mínimo un mes antes de la inauguración de la exposición (prevista para la semana del 24 de octubre de 2022, fechas definitivas pendientes de confirmar). El adjudicatario entregará a la Fundación una estrategia detallada de política comercial para la gestión de venta de entradas (complementando la del punto 4.5.4. GRUPOS Y VISITAS PRIVADAS, especificando los públicos objetivos a los que se dirigirá y los medios por los que llegará a ellos. Este documento deberá bajar a lo concreto y cuantificar la información, más allá de hacer declaraciones de intenciones. Esta estrategia deberá ser validada por la Fundación.

Para la realización de la venta de entradas, **el licitador deberá contar con un operador de ticketing de referencia en el mercado**, de manera que, a través de sus canales de venta, el evento "Exposición Somos agua" esté disponible junto al resto de los contenidos con la



antelación referida. Adicionalmente, la Fundación dispondrá un link hacia esa página de venta desde la plataforma [www.fundacioncanal.com](http://www.fundacioncanal.com) titularidad de la Fundación.

El adjudicatario llevará a cabo la gestión de la venta de entradas ofertada en su propuesta debiendo cumplir los siguientes requisitos para cada tipo de comprador y modalidad de compra:

- **COMPRADORES DE ENTRADA INDIVIDUAL:** la entrada podrá comprarse *On line* (con el proveedor que establezca el licitador y que garantice la prestación del servicio en las condiciones especificadas en este pliego), presencialmente en taquillas y a través de llamada telefónica al +34 915451500. La Fundación prioriza la venta de entradas *on line*, las cuales deberán poder presentarse mostrando en la entrada dispositivos móviles o impresa en papel. El pago de la entrada será realizado de manera instantánea en todas las modalidades indicadas por los medios de pago admitidos por el operador de *ticketing*.
- **COMPRADORES DE ENTRADA DE GRUPOS:** para la venta de entradas a grupos (a partir de 10 personas), además de la venta *on-line* la Fundación pondrá a disposición del adjudicatario la línea +34 915451500.

Desde las oficinas de la SC214, el responsable de promoción comercial ejecutará las acciones necesarias para la venta proactiva a grupos detalladas en la estrategia comercial entregada a la Fundación. Las entradas podrán ser reservadas con una antelación mínima de 7 días respecto a la fecha del evento, pudiéndose realizar la compra mediante los medios de pago habituales.

El sistema estará preparado para dar servicio 24 horas al día, 7 días a la semana, desde un mes antes de la inauguración y hasta la finalización del período expositivo.

La empresa adjudicataria tendrá que proveer básicamente el siguiente material:

- a. Los equipos necesarios para la gestión, venta y emisión de entradas en la taquilla.
- b. Los equipos necesarios para la gestión, venta y emisión de entradas *On line*.
- c. Los equipos adecuados para el control de aforos.
- d. Líneas de comunicaciones y servidores necesarios para prestar el servicio.
- e. Los consumibles necesarios para todos los equipos mencionados.
- f. Contará con servidor de seguridad (back-up)

Por lo que se refiere a la asistencia técnica del sistema, el adjudicatario se responsabilizará del mantenimiento de la totalidad del sistema, incluyendo hardware, software y periféricos, el servidor central, etc.

El adjudicatario integrará en su plan de trabajo la gestión del sistema disponiendo de servicios de mantenimiento:

- **Correctivo:** podrá a disposición un servicio de mantenimiento correctivo relativo a las incidencias, así como reposición inmediata de hardware y software defectuoso.
- **Evolutivo:** ofrecerá beneficiarse de la evolución de los sistemas de venta de entradas incorporando mejoras funcionales y tecnológicas a la aplicación, informando de ello a la Fundación





Ante las posibles incidencias en el sistema, el adjudicatario deberá dar respuesta en los siguientes plazos, en función de las circunstancias que se detallan:

	Incidencia que afecte a proceso clave*	En horario de taquilla abierta	Tiempo de resolución
Crítico	Si	Si	2 horas
Alto	Si	No	4 horas
Normal	No	Si	8 horas
Bajo	No	No	12 horas

\* Se entenderá por incidencia técnica que afecta a proceso clave, la que no permita la venta y emisión de entradas.

En todo caso el adjudicatario mantendrá una línea de atención telefónica para atender a todo tipo de fallos en el software, hardware y comunicaciones, que permita actuar en remoto sobre la incidencia, con un horario de atención mínimo, de 10:00 a 21:00 horas, incluidos fines de semana y festivos, durante el período de duración del servicio.

Con independencia de todo lo anterior, a instancias del personal autorizado de la Fundación, el adjudicatario a través de sus profesionales asignados al servicio ofrecerá soluciones técnicas a las consultas que le sean planteadas.

La venta de entradas se realizará, en el caso de entradas individuales, en pases periódicos que se consensuarán con la Fundación y que deberán estar sujetos a un estricto control de aforo de la sala el cual deberá respetar, si fuera el caso, las restricciones establecidas por las administraciones competentes en consideración a la evolución de la pandemia provocada por el COVID-19.

Será responsabilidad del adjudicatario la gestión y el control del número de entradas puestas a la venta según aforo para optimizar el número de visitantes. Dicha gestión debe consistir, como mínimo, en la realización de ajustes semanales de las entradas puestas a la venta para cada tramo. Dichos ajustes se realizarán a partir de la comparación entre las entradas vendidas en cada tramo horario y el aforo máximo existente en sala. A su vez, deberán existir mecanismos para tener capacidad para ajustar la venta de entradas al aforo existente en sala de manera instantánea.

En todos los casos, es decir, para cualquier tipo de comprador y modalidad de compra (entradas gratuitas o invitaciones inclusive), las entradas deberán quedar siempre registradas en una misma plataforma, debiendo volcarse los datos y permitir el acceso a ellos de manera instantánea tanto por el adjudicatario como por la Fundación.

Para las gestiones del *call center*, externo a la SC214, dado que la atención telefónica (información y venta de entradas) es siempre a través del +34 915451500, se debe realizar un desvío de llamada desde este teléfono al teléfono del *call center* externo, por lo que éste debe comenzar también por 91 o 900, ya que el coste de estos desvíos de llamadas será asumido por la Fundación.

Será responsabilidad del adjudicatario organizar la venta de entradas y disponer de personal suficiente para la misma, de modo que **garantice que el tiempo máximo de espera de las**



**llamadas sea inferior a 3 minutos con un nivel de servicio mínimo del 90%, como mínimo de 10:00 a 18:00.**

Con independencia del medio de venta de entradas, el adjudicatario deberá garantizar que los datos de carácter personal que se pudieran recabar por el adjudicatario por sí o a través de terceros en nombre y por cuenta de LA FUNDACIÓN, referidos a los clientes que adquieran entradas para la exposición o para participar en las actividades vinculadas a la misma o bien de invitados u otro tipo de visitantes a la exposición, así como el acceso y tratamiento de los mismos, deberá realizarse conforme a lo establecido en el apartado Q del Cuadro de Características del Contrato y lo dispuesto en la cláusula 18.1.d) del Pliego de Condiciones Regulatoras tanto por el adjudicatario como por los terceros designados por éste. En este sentido, el adjudicatario se compromete a cumplir estrictamente con la legislación aplicable para dar cumplimiento a lo indicado previamente y, en particular, a garantizar que la plataforma de *ticketing* que seleccione para dar cumplimiento a lo aquí previsto cumpla con la normativa de aplicación tanto al recabar los datos referidos en nombre y por cuenta de LA FUNDACIÓN como al acceder y tratar los mismos.

Sin perjuicio de posibles promociones posteriores cuya aplicación pudiera acordarse tras la adjudicación de este contrato en consideración al devenir de la exposición, la estructura del precio de las entradas a la exposición será:

ESTRUCTURA DE PVP DE LAS ENTRADAS DE LA EXPOSICIÓN SOMOS AGUA	Lunes a viernes laborables s mañanas	Lunes a jueves laborables tardes	Viernes a partir de las 15:00, sábados y domingos, víspera de festivo a partir de las 15:00 h. y festivos:
Entrada adultos	5,00 €	5,00 €	8,00 €
Entrada reducida	3,00 €	3,00 €	5,00 €
Entrada para grupos	3,50 €	3,50 €	6,00 €
Grupos escolares	2,00 €	2,00 €	-

- **Entrada de precio reducido:**
  - Mayores de 65 años (mostrando el DNI en taquilla o en el acceso)
  - Menores de 18 años
  - Familias numerosas de la categoría general o superior con carnet o título de familia (mostrando la acreditación en taquilla o en el acceso).
  - Discapacitados en un grado superior a 33% y un acompañante siempre que sea necesario para que aquél pueda realizar su visita (esta circunstancia deberá constar en la tarjeta o resolución de discapacidad expedida por los organismos de las administraciones públicas).
  - Titulares de carnet joven (mostrando el carnet en taquilla o acceso)
- **Entrada gratuita:**



- Familias numerosas de la categoría especial con carnet o título de familia (mostrando la acreditación en taquilla o en el acceso).
- Menores de 6 años (no incluye grupos escolares).
- Ciudadanos en situación legal de desempleo (visitas de lunes a jueves). Deben acreditarlo mediante:
  - La demanda de prestación del INEM válida en la fecha de visita de la exposición, en vigor y sellada
  - En caso de renovación por internet, el justificante
  - En caso de renovación telefónica, el SMS enviado a su móvil.
- Periodistas acreditados.
- Titulares de la tarjeta ICOM + 1 acompañante

El adjudicatario deberá realizar la gestión y explotación de las entradas de la exposición de acuerdo con lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y las especificaciones de su oferta.

**NOTA IMPORTANTE:** Es requisito que el servicio de ticketing pueda gestionar invitaciones y entradas gratuitas, que deberán quedar registradas en las bases de datos de la exposición para poder realizar su seguimiento. El adjudicatario deberá realizar la gestión y explotación de las entradas de la exposición, de acuerdo con las especificaciones de su oferta y lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

#### Personal de taquillas (turno de mañana y tarde)

- Venta de entradas.
- Canje, en su caso, entradas adquiridas por Internet o teléfono
- Canje de invitaciones.
- Canje de entradas para grupos.
- Entrega, en su caso, de promociones y/o concursos.
- Arqueo de cajas.

La venta de entradas comprende la gestión de la taquilla de la exposición (consumibles, etc.), incluida la gestión de colas, y la instalación de los programas y equipos informáticos necesarios para la venta *on-line* y *off-line* de entradas al público, así como ADSL/Fibra óptica para venta de entrada, atención y línea telefónica (La Fundación posee además una línea telefónica propia que ofrecerá al adjudicatario sin coste para la atención telefónica).

El adjudicatario gestionará, controlará y optimizará el equipamiento, garantizando el correcto funcionamiento del mismo. El adjudicatario deberá facilitar a la Fundación el acceso instantáneo a la información de las ventas realizadas en tiempo real.

La SC214 dispone de un contador digital que proporcionará al adjudicatario información instantánea sobre el aforo existente en sala. A su vez, el adjudicatario deberá controlar y cruzar



los datos de las ventas de entradas online. Con toda esta información, el adjudicatario deberá gestionar el cupo de entradas puestas a la venta por todos los canales para maximizar el número de visitantes sin exceder el aforo máximo de la sala, que será determinado por la Fundación. Esta gestión debe consistir, como mínimo, en la realización de ajustes de las entradas puestas a la venta para cada tramo. Dichos ajustes se realizarán a partir de la comparación entre las entradas vendidas y el aforo máximo permitido en la sala. A su vez, deberán existir mecanismos para tener capacidad para ajustar la venta de entradas al aforo existente en sala de manera instantánea. Por otro lado, el adjudicatario deberá ser capaz de gestionar el canje de entradas cuando se produzcan restricciones de aforo con motivo del COVID en aquellos pases que se hayan vendido con anterioridad a la orden de restricción del aforo.

La facturación de las entradas es, en su totalidad, para la Fundación, si bien su recaudación será realizada por el adjudicatario, que abonará a la Fundación el importe de las mismas de conformidad con los porcentajes establecidos en el apartado 4.5.6 Bonificaciones por entrada vendida, que figura a continuación.

Todos los costes de su gestión y venta, incluidas las comisiones de ventas y comisiones de pagos con tarjeta, corren a cargo del adjudicatario, pudiendo cobrar, hasta un máximo de 0,5 € al visitante por la gestión tan sólo en el caso de la venta de entradas *On line* individuales no gratuitas o de grupos.

El adjudicatario contará con las taquillas que actualmente se encuentran en la fachada principal junto a la entrada a la sala. El número de puestos disponibles es de un máximo de tres.

El personal necesario para la venta de entradas y gestión de entradas y colas será como mínimo el que figura en la tabla del apartado 4.5.2. El adjudicatario articulará las medidas necesarias y suficientes para cubrir, inexcusablemente, las ausencias del personal por causas de enfermedad, vacaciones o de cualquier otra índole.

El adjudicatario será responsable del diseño de las entradas e invitaciones. Éstas últimas deberán contar, también, con código de barras y una indicación de que es imprescindible reservar día y hora en el teléfono de las reservas. Este diseño deberá ser previamente aprobado por la Fundación. Nuevamente, es requisito que el servicio de *ticketing* pueda gestionar invitaciones y entradas gratuitas, que deberán quedar registradas en las bases de datos de la exposición.

#### 4.5.6. BONIFICACIONES POR ENTRADA VENDIDA:

El adjudicatario recibirá una bonificación por entrada vendida con el objetivo de incentivar su labor en la búsqueda de nuevos visitantes, facilitar activamente la entrada del público en la sala, así como compensar el coste adicional que supone la gestión de grandes volúmenes de público. Dichas bonificaciones se establecen por tramos. No computarán a efectos del cálculo de entradas vendidas que dan derecho a la bonificación las gratuidades ni las invitaciones.

El importe máximo de estas bonificaciones será de 50.000 euros, que se liquidarán por visitante que haya comprado una entrada registrada en la plataforma de venta de entradas y no anulada posteriormente, siguiendo el siguiente esquema de bonificación por tramos:

Entradas vendidas acumuladas	Importe máximo de la bonificación	Bonificación por
------------------------------	-----------------------------------	------------------



desde inicio exposición (V)	en € dentro de cada tramo (B)	entrada vendida (€/v)
0 a 80.000	0	
80.001 a 125.000	10.000	0,2
125.001 a 150.000	20.000	0,4
150.001 en adelante	20.000	0,5
<b>TOTAL:</b>	<b>50.000</b>	

Dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes al mes que se esté liquidando el adjudicatario presentará un informe en el que se detallará el número de visitantes, es decir, tanto entradas registradas como vendidas y liquidará a la FUNDACIÓN los pagos recibidos por este concepto. A los efectos de que la Fundación pueda controlar adecuadamente las operaciones realizadas, el adjudicatario del contrato deberá facilitar a la Fundación acceso a:

i) la aplicación de *ticketing* con usuarios de consulta (2 usuarios). Este acceso deberá permitir en todo momento obtener información, como mínimo, sobre los registros de entradas vendidas, categoría de estas, importes, fecha de factura y visita. Cada operación realizada, entrada vendida, deberá tener un identificador numérico único y correlativo. Las devoluciones de entradas deberán incluir necesariamente el mencionado identificador único y el abono del importe devuelto deberá registrarse en el sistema en la fecha real de la devolución, no en la fecha original de la venta de entrada que se esté devolviendo. Los registros que deban realizarse en el sistema con motivo de ajustes por venta de entradas deberán registrarse, previa notificación a la Fundación y autorización expresa de esta, en la fecha corriente del momento en que se esté realizando el ajuste, no se podrán realizar ajustes con efecto retroactivo. Esta información deberá ser exportable tanto en formato PDF como en formato Excel.

El adjudicatario del contrato, a los efectos de la venta de entradas, actuará como mero intermediario siendo el proveedor del servicio la Fundación, por tanto, deberá incluirse el CIF de esta en las facturas que se expidan por este concepto. Las entradas vendidas estarán sujetas pero exentas de IVA.

ii) Usuarios en modo consulta (2 usuarios) a la cuenta bancaria donde se centralizarán los ingresos por venta de entradas, independientemente del medio de pago utilizado. Este acceso permitirá visualizar tanto los movimientos de la cuenta donde se centralizarán los ingresos como los movimientos del TPV, uno o varios, tanto físicos (datáfonos) como virtuales. Los movimientos bancarios anteriormente indicados deberán poder exportarse tanto en formato PDF como en formato Excel.

Los accesos anteriormente indicados deberán estar operativos, como mínimo, una semana antes de la puesta en producción de la venta de entradas.

Al final de la exposición, se abonará al adjudicatario las bonificaciones que correspondan conforme a los tramos previamente indicados.



#### 4.6: INAUGURACIÓN Y PRESENTACIÓN A MEDIOS.

El adjudicatario será responsable de la organización y producción de la apertura oficial de la muestra. Para ello deberá proporcionar los equipos técnicos y materiales necesarios si bien no se contempla ningún tipo de *cocktail*, obsequios u otro tipo de gasto de representación.

Será misión del adjudicatario la organización técnica de la presentación de la exposición a los medios. Para ello se deberá disponer de un escenario básico, con iluminación y sonido autónomos, equipos de distribución de audio para los medios y una trasera adecuada diseñada por la Fundación y producida por el adjudicatario. También se proveerá del equipamiento necesario para una correcta conexión de cámaras y equipos de sonido de los periodistas, así como la grabación audiovisual de la presentación. Se consensuará con la Fundación el emplazamiento y la dinámica una vez aprobado el diseño expositivo y la distribución espacial de la exposición.

#### 4.7: SISTEMA DE GUIADO EN LA EXPOSICIÓN

**Este servicio será gratuito para el visitante.**

Dado el carácter inmersivo de la exposición, y con el propósito de reducir la contaminación sonora en la sala, el adjudicatario producirá los contenidos y pondrá a disposición del visitante un sistema de guiado autónomo que lo acompañe por la exposición libremente. Estos sistemas estarán disponibles en español e inglés (mínimo), pudiendo proponer otros idiomas (francés, alemán, italiano...).

El adjudicatario producirá los contenidos y pondrá a disposición del visitante una App o sistema de guiado que acompañe al visitante, dándole la libertad de transitar por la exposición libremente, y haciendo hincapié en los aspectos más interesantes y la información más relevante de cada ámbito. Se busca un sistema de guiado de última generación, alejado del concepto tradicional de audioguía, que permita al visitante utilizar sus dispositivos móviles. El sistema de guiado no interferirá con la visita de otros asistentes, y no precisará la entrega de elementos físicos (audioguías tradicionales) que requieran posible desinfección. Sí se podrá poner a disposición de los visitantes auriculares económicos en régimen de compra en caso de que el visitante no disponga de ellos.

#### 4.8: TALLERES INFANTILES Y JUVENILES

El adjudicatario deberá ofrecer talleres didácticos relacionados con el tema de la exposición para:

- grupos infantiles y juveniles familiares
- grupos educativos

La Fundación habilitará dos espacios contiguos en un extremo del espacio expositivo y directamente conectados con éste. Cada uno tendrá un acceso independiente de forma que se puedan celebrar de forma simultánea dos talleres diferenciados:

- a. **Talleres infantiles de 6 a 9 años** (viernes tarde, fines de semana y festivos): 8 € /asistente. Aforo máximo: 25 participantes máximo por taller (incluidos los padres asistentes). Duración estimada: en torno a 60 minutos.



- b. **Talleres juveniles de 10 a 12 años** (viernes tarde, fines de semana y festivos): 8 €/ asistente.  
Aforo máximo: 25 participantes máximo por taller (incluidos los padres asistentes).  
Duración estimada: en torno a 90 minutos.

Estas franjas de edad podrá consensuarlas el adjudicatario con la Fundación. Se podrá ajustar el número de participantes en función de posibles restricciones de aforo a causa de medidas adoptadas por las administraciones públicas y aplicables a causa del COVID u otras emergencias de carácter análogo. El adjudicatario podrá pactar con la Fundación el número mínimo de asistentes para la celebración de las sesiones de los talleres, por debajo de los cuales se reagrupará en otras sesiones a los participantes ya inscritos.

Será de cuenta y cargo del adjudicatario el diseño de los talleres, así como todo el material necesario para llevarlos a cabo.

El precio venta al público de los talleres será de 8€ por asistente (los padres se consideran asistentes). Para personas con derecho a entrada reducida a la exposición por sus condiciones particulares el precio de los talleres será de 4 €, asumiendo la Fundación el coste de la reducción. El adjudicatario deberá acreditar y registrar las reducciones aplicadas en cada taller.

Los talleres se contratarán a través de los mismos medios utilizados para la venta de entradas y su recaudación se liquidará a la Fundación de la misma forma que la venta de entradas a la exposición.

La Fundación pagará al adjudicatario un importe de 110 euros, IVA no incluido, por taller impartido. El importe que corresponda liquidar a la Fundación por la impartición de talleres será facturado por el adjudicatario dentro de los cinco primeros días del mes siguiente a aquél en que se hayan impartido los talleres objeto de facturación.

Los talleres acogerán únicamente a uno de los adultos que acompañen a los menores y que deseen participar con ellos. En este caso, los adultos pagarán su correspondiente entrada a la exposición y al taller, y su presencia computará como un asistente más al grupo a efectos de cálculo de aforo. Tan sólo en el caso de que haya plazas libres al cerrar el cupo del taller se podrá admitir a más de un adulto de la misma unidad familiar (entendida ésta en sentido amplio y no necesariamente con relación de parentesco).

Será misión del adjudicatario la promoción, gestión y cobro de las reservas de los talleres en todas sus modalidades.

La Fundación proporciona, como orientación, un escenario razonable de ocupación máxima de los talleres siguiendo el siguiente cuadro, que podría variar en función de la fecha de inauguración finalmente cerrada:

Vacaciones, sábados y domingos, festivos y vísperas de festivo (para familiares)				
Días:	Mayores		Pequeños	
71	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde
Nº de talleres diarios	2	2	2	2
8				



Máximo de talleres
<b>568</b>

Viernes lectivos (para familiares)				
Días:	Mayores		Pequeños	
18	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde
Nº de talleres diarios		1	0	1
2				
Máximo de talleres				
<b>36</b>				

Lunes a jueves lectivos (para escolares):				
Días:	Mayores		Pequeños	
77	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde
Nº de talleres diarios	2	0	2	0
4				
Máximo de talleres:				
<b>308</b>				

Viernes lectivos (para escolares)				
Días:	Mayores		pequeños	
18	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde
Nº de talleres diarios		1	0	1
2				
Máximo de talleres				
<b>36</b>				

	infantiles/juveniles	Escolares
Máximo de talleres:	604	344

La Fundación asumirá el coste del mobiliario básico y de la adecuación del espacio para llevar a cabo los talleres, si bien todos los materiales, equipamientos y consumibles serán por cuenta del adjudicatario.

A lo largo de la exposición, al menos dos talleres de cada uno de los grupos serán talleres inclusivos para personas con discapacidad intelectual. El adjudicatario recibirá, por parte de la Fundación, si así lo solicita, apoyo en la adaptación del contenido de estos talleres.

Excepto los días de cierre los talleres deberán estar a disposición de los visitantes en sesiones de mañana y tarde de días de vacaciones escolares de Navidad y Semana Santa, festivos y fines de semana, incluyendo las tardes de los viernes y de víspera de festivos.





#### DOSSIER PARA CENTROS EDUCATIVOS:

El adjudicatario deberá buscar e identificar enlaces curriculares del contenido de la exposición con los diferentes ciclos formativos y proponer itinerarios y paradas en la exposición dirigidas a las visitas en grupo de los escolares y grados formativos. El adjudicatario elaborará un Dossier informativo en formato digital que la Fundación maquetará y enviará a los centros educativos con el propósito de fomentar la contratación de una visita de grupo educativo con sus alumnos, sin perjuicio de los envíos que pudiera realizar el propio adjudicatario como parte de su labor de promoción. Este dossier, deberá ser puesto a disposición de la Fundación al menos un mes antes de la fecha prevista de inauguración de la exposición.

#### 4.9: TIENDA DE LA EXPOSICIÓN

El adjudicatario explotará, en régimen de concesión, la gestión de la tienda de la exposición. El adjudicatario se encargará, a su coste, de producir o adquirir el material de venta en la tienda. La concesión de la gestión de la tienda de esta exposición será a riesgo y ventura del adjudicatario. La Fundación velará por la variedad y creatividad de los artículos, su calidad y contribución al posicionamiento de la exposición y de la Fundación.

**NOTA IMPORTANTE:** la exposición no dispone de catálogo o publicación propios.

El adjudicatario presentará una propuesta de artículos para la venta que en todo momento debe cumplir con las normas y especificaciones para los productos de consumo vigentes en la Unión Europea. La Fundación podrá solicitar al adjudicatario, si lo considera necesario, las revisiones que considere oportunas sobre los precios y productos de la tienda a fin de garantizar la calidad de los productos y su vinculación con la temática de la exposición, así como un rango amplio de precios.

**NOTA IMPORTANTE:** Será responsabilidad del licitador negociar las licencias y autorizaciones necesarias para la utilización de los nombres, imágenes y cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual que afecten a cada producto.

La tienda, de aproximadamente 150 m<sup>2</sup>, que se encuentra ubicada al final del recorrido de la exposición y es paso obligatorio hacia la salida, será explotada íntegramente por la empresa adjudicataria.

A modo orientativo y a efectos de que el adjudicatario pueda realizar su análisis de viabilidad económica, se aporta el siguiente cálculo de visitas de las últimas 7 exposiciones pre-COVID:

Promedio de visitas a la exposición:	244.882	
Promedio visitas/mes a la exposición:	38.985	
Franja alta de asistentes/mes	Franja media de asistentes/mes	Franja baja de asistentes/mes
+/- 50.000	+/- 34.000	+/- 20.000

Hay que destacar que en estos promedios están incluidas las cifras de algunas de las exposiciones más exitosas celebradas en este recinto, como por ejemplo la de Cleopatra en



2017-18 con 222.500 visitas, o Auschwitz en 2018-19 con más de 550.000; también que estos promedios están obtenidos de un periodo temporal sin restricción de aforo y de movilidad entre territorios, y si bien se prevé que a partir de la fecha de inauguración no haya restricciones de aforo y movilidad, será responsabilidad del licitador hacer sus cálculos de afluencia a la exposición sin que los cálculos previamente aportados puedan interpretarse como un compromiso, por parte de la Fundación, sobre el número de asistentes que visitarán la exposición.

Diariamente, la Fundación deberá recibir vía correo electrónico a las direcciones de email que se indiquen un informe que incluya, como mínimo, ventas del día del informe y acumulado a fecha, y detalle de ventas por producto con importes brutos, netos e impuesto para cada registro de producto vendido. Estos informes deberán enviarse tanto en formato Excel como en formato PDF.

#### CANON

El adjudicatario deberá abonar a la Fundación Canal, como mínimo, el siguiente porcentaje de la facturación total sin IVA, en función al número de visitantes:

Número de visitantes	% mínimo de la facturación a abonar a la Fundación Canal (PF%)
0 a 80.000	16%
80.001 a 125.000	18%
125.001 a 150.000	20%
150.000 en adelante	22%

Este cálculo se hará sobre el valor de venta al público, IVA excluido

## 5. FASES Y DESARROLLO DEL CONTRATO.

El contrato se iniciará en la fecha de formalización del mismo, y finalizará cuando se cierre al público la exposición, se concluya el desmontaje de las instalaciones realizadas para la exposición en la SC214 y se restituya la sala a su estado original y se entreguen los informes finales previstos.

Los plazos estimados de las diferentes fases, que pueden solaparse, serán aproximadamente los siguientes:

- FASE 1: DESARROLLO Y APROBACIÓN DE LOS CONTENIDOS AUDIOVISUALES DE LA EXPOSICIÓN Y DEL DISEÑO EXPOSITIVO: Desde la firma del contrato hasta el 21 de septiembre de 2022
- FASE 2: CONSTRUCCIÓN DEL ESPACIO EXPOSITIVO E ILUMINACIÓN: El adjudicatario podrá comenzar el acopio de materiales desde la firma del contrato, si bien la fase de construcción del espacio expositivo deberá comenzar no más tarde del 1 de septiembre de 2022. Los trabajos de construcción del espacio deberán estar terminados antes del 15 de octubre.



- FASE 3: TRABAJOS PARA LA INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES E INSTALACIÓN DE ELEMENTOS DE ATREZZO E INSTALACIONES ARTÍSTICAS: estos trabajos deberán comenzar en la última semana de la fase 2, no más tarde del 10 de octubre y deberán estar completados en la semana del 17 al 23 de octubre de 2022.
- FASE 4: VENTA DE ENTRADAS: Desde un mes antes de la fecha prevista de inauguración de la exposición hasta su finalización
- FASE 5: GESTIÓN DE LA SALA: Desde una semana antes a la inauguración de la exposición, que es cuando se llevará a cabo la formación del personal, hasta la finalización de la exposición, la cual tendrá una duración estimada de 5 meses y medio.
- FASE 6: DESMONTAJE: plazo máximo de un mes desde la finalización de la exposición y otro mes más adicional para la completa restitución de la sala a su estado original.

## 6. CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS

El director ejecutivo del proyecto será, en primera instancia, el interlocutor con la Fundación y con las personas que la Fundación designe como interlocutores válidos a efectos de la organización de la exposición, asistido en su caso por el coordinador del servicio de gestión integral de la exposición a quien la Fundación podrá solicitar información y reportes cuando lo estime oportuno. Este representante mantendrá reuniones periódicas con el responsable designado por la Fundación para supervisar la calidad del proyecto, comunicar las incidencias que se hayan producido y recibir las instrucciones pertinentes para adecuar las necesidades o problemas puntuales que puedan surgir, sin perjuicio de atender el resto de las responsabilidades inherentes a su puesto y previstas previamente.

## 7. PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

En materia de propiedad intelectual, confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal se estará a lo establecido por el PCR.

## 8. OTRAS OBLIGACIONES COMPLEMENTARIAS A LOS SERVICIOS

La Fundación proveerá los servicios de vigilantes de seguridad (incluidos dos arcos de seguridad con sus respectivos escáneres) y de limpieza, los cuales quedan fuera del alcance de este contrato. Los mencionados servicios de seguridad serán los adecuados y suficientes para mantener el nivel de seguridad exigido por la Fundación en la exposición.

Cualquier rotura o desperfecto de equipos, mobiliarios o materiales que pudiera producirse en las instalaciones producto del desarrollo de los trabajos, imputable al personal del adjudicatario o de sus subcontratistas, será a cargo del adjudicatario, que deberá tener para tales casos una Póliza de Responsabilidad Civil que cubra estas contingencias.

Las labores de construcción también contemplarán el montaje y desmontaje de las piezas, así como el desmantelamiento de la exposición una vez finalizada. El adjudicatario deberá disponer



del equipo necesario para el montaje y desmontaje de los distintos elementos de la exposición y también del equipo auxiliar necesario para la manipulación y el montaje de las piezas, así como de las máquinas de elevación (altura de trabajo de 11.000 mm y de plataforma ligera de 9.000 mm). Todo personal que utilice dicho equipo auxiliar deberá constar de la formación específica necesaria.

Es necesario tener en cuenta, como se dijo anteriormente, que el peso máximo que puede soportar el suelo técnico es de 500 kg/m<sup>2</sup>. El movimiento de objetos dentro de la sala se realizará, en todo caso, repartiendo las cargas de un modo uniforme, empleando los medios auxiliares que sean necesarios.

## 9. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ENTORNO SEGURO DE LA FUNDACIÓN CANAL

LA FUNDACIÓN, con motivo de la COVID-19, ha elaborado un *Plan entorno seguro* (en adelante PES), que se recoge en el **Apéndice 8**.

Dicho plan establece medidas de prevención que, en caso de alerta sanitaria por COVID, deberán ser aplicadas por todo el personal que trabaja en las instalaciones de la Fundación, tanto el interno (empleados de la propia FUNDACIÓN), como sus colaboradores y proveedores, así como por los visitantes que pudieran acceder a las mismas para participar en sus exposiciones y actividades.

Se trata de medidas relativas a la disposición y el mantenimiento de los elementos que configuran las instalaciones, así como a pautas de comportamiento, especialmente en cuanto a movilidad, atención al público y protección personal higiénico-sanitaria.

Las medidas definidas en el PES son el resultado de adaptar la normativa aplicable en este ámbito a la realidad de LA FUNDACIÓN; en consecuencia, aunque sobre una base estable, se actualizan adecuadamente y se aplican a tenor de los cambios en la normativa y la situación epidemiológica. Por este motivo, si bien estas medidas son las adoptadas por LA FUNDACIÓN en el pasado para situaciones más restrictivas a las vigentes en el momento de publicar estos pliegos, éstas se adaptarían a las necesidades que, en su caso, las autoridades sanitarias recomienden durante la vigencia de los servicios contratados.

En línea con lo anterior, en caso de que la situación requiera la aplicación del Plan de Entorno Seguro, todo el personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato y, en particular, los que adscriba a los servicios que impliquen interactuar con el público, deberá conocer y observar escrupulosamente las medidas previstas en el PES y las que se puedan ir estableciendo durante el periodo de prestación del servicio, así como hacer cumplir las mismas a todos aquellos que accedan a las instalaciones de LA FUNDACIÓN. Así, el documento adjunto en el **Apéndice 8** se aporta a modo de ejemplo razonable, reservándose la Fundación el derecho de modificarlo según las necesidades de cada momento.

## 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Tal y como establece el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el Art. 24 de la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, la empresa adjudicataria deberá coordinar a sus subcontratistas y cooperar con el resto de empresas que presten sus servicios en la SC214, así



como con la propia Fundación Canal; para ello, la empresa adjudicataria deberá informar a la Fundación, por escrito y antes del comienzo de la prestación del servicio, sobre:

- Listado del personal que va a prestar los servicios, indicando nombre y apellidos y número de DNI, NIE o pasaporte, y puesto a desempeñar.
- Evaluación de riesgos de las tareas a desempeñar en la SC214, así como la planificación preventiva a desarrollar por la empresa.
- Acreditación de la información relativa a los riesgos en el puesto de trabajo, entregada a todos y cada uno de los trabajadores.
- Acreditación de la formación impartida a todos y cada uno de los trabajadores.
- Entidad que lleva a cabo la vigilancia de la salud.
- Certificado de aptitud emitido tras el reconocimiento médico de cada uno de los trabajadores.

Igualmente, antes del inicio de la prestación del servicio, a los efectos de tener en cuenta esta información en la evaluación de los riesgos y en la planificación de la actividad preventiva, la Fundación facilitará a la empresa adjudicataria:

- Información sobre los riesgos propios de la SC214, las medidas para la prevención de tales riesgos y las medidas de emergencia que se deben aplicar.
- Instrucciones suficientes y adecuadas para la prevención de los riesgos existentes en la SC214 que puedan afectar a los trabajadores de la empresa adjudicataria y de sus subcontratistas y sobre las medidas que deben aplicarse cuando se produzca una situación de emergencia.
- La empresa adjudicataria deberá comunicar a sus trabajadores la información y las instrucciones recibidas.

Durante la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá enviar a la Fundación y/o recibirá de ésta:

- Comunicación inmediata cuando se produzca la sustitución de un trabajador por otro con un nuevo contrato. Se deberá aportar, respecto del mismo, la documentación antes reseñada.
- En el caso de que varíe el contenido del puesto en relación a las condiciones de seguridad y salud laboral, se deberá aportar nuevo certificado de la formación e información sobre los riesgos inherentes a su nuevo puesto o circunstancia.
- Los accidentes de trabajo que se produzcan como consecuencia de los riesgos derivados de las actividades que se lleven a cabo.
- Toda situación de emergencia susceptible de afectar a la salud o seguridad de los trabajadores.

## APÉNDICES:

Apéndice 1: Anteproyecto de diseño expositivo

Apéndice 2: Índice de contenidos

Apéndice 3: Descripción y objetivos de la exposición

Apéndice 4: Recomendaciones y limitaciones para la construcción del espacio

Apéndice 5: Planos de sala

Apéndice 6: Fotografías de sala

Apéndice 7: Plano de carriles eléctricos en altura



Apéndice 8: Plan Entorno Seguro de la Fundación Canal

Apéndice 9: Normas de comportamiento de atención al público

Madrid, a 30 de diciembre de 2021

Cristian Ruiz Orfila  
Director del Área de Arte y Cultura  
Fundación Canal

Eva Tormo Mairena  
Directora Gerente  
Fundación Canal