

INFORME DE NECESSITAT DEL CONTRACTE MENOR AMB CONCURRÈNCIA

Dades del contracte

Petició de contracte: 001_P2500316
Tipus contracte: serveis
CPV: 79342320-2 Serveis d'atenció al client
Objecte: SERVEI D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ PER DONAR INFORMACIÓ DEL FONS EDITORIAL DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA
Pressupost (IVA inclòs) 18.029,60€ IVA tipus 21% Pressupost net (sense l'IVA) 14.900,50€ <i><u>Aquest pressupost net no pot ser superat per l'oferta.</u></i>

L'objecte del present contracte és el servei d'atenció al ciutadà per donar a conèixer el fons editorial de l'Ajuntament de Barcelona.

Antecedents

Una de les responsabilitats de la Direcció de Comunicació és la difusió de les publicacions de l'Ajuntament de Barcelona mitjançant la seva llibreria a la Sala Ciutat, ubicada actualment al carrer Ciutat número 2 de Barcelona i la participació en les fires especialitzades en el sector editorial, de manera que en aquests esdeveniments la Direcció de Serveis Editorials (en endavant DSE) requereix de suport d'una persona informadora que conegui les publicacions municipals per posar en valor el coneixement i la difusió dels autors.

A principis de l'any 2024 es va decidir iniciar els tràmits per traslladar la llibreria a la Sala Castellví del Born CCM i canviar el seu model de gestió. Per tal d'informar al ciutadà sobre el proper canvi d'ubicació de la llibreria i donar a conèixer el fons editorial de l'Ajuntament de Barcelona s'ha considerat oportú posar a tràmit el present contracte menor per poder prestar el servei en aquest període transitori fins que es faci efectiu el trasllat.

Es fa constar la inexistència de recursos materials i humans per dur a terme aquest servei i, per tant, s'ha de recórrer a la contractació d'una empresa externa.

En relació a l'article 118.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del Sector Públic (LCSP), no s'està alterant ni fraccionant l'objecte del contracte per evitar l'aplicació de les regles generals de contractació, ja que esdevé una unitat funcional



que permet el seu aprofitament individual sense la necessitat de prestacions accessòries o complementaries.

En relació al punt 6.1 de la Instrucció per a l'aplicació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del Sector Públic aprovada per Decret de la Comissió de Govern 2018/160 de 9 de març, no és viable o eficient efectuar un procediment d'adjudicació amb publicitat.

L'adjudicació d'aquest contracte queda subjecta a l'existència de crèdit pressupostari.

Descripció de l'objecte. Prescripcions tècniques

El servei a prestar consisteix en:

- Informar i atendre al públic sobre les consultes relacionades amb el fons editorial de l'Ajuntament de Barcelona: novetats editorials, publicacions descatalogades, etc.
- Donar suport en aquells actes de presentacions de llibres que es puguin dur a terme en ubicacions diferents a la Sala Ciutat, sempre dins el terme municipal de Barcelona.

Les tasques a realitzar són:

- facilitar informació als assistents,
 - atendre les consultes relacionades amb les publicacions,
 - ordenar i disposar les publicacions i altre material per la presentació,
 - elaboració d'un informe de l'acte on figuri el nombre d'assistents a l'acte, incidències de l'acte, si n'hi ha i altra informació que es pugui sol·licitar des de la DSE.
- Realització de recomptes d'estoc, ordenació i disposició de les publicacions, tot seguint les instruccions de la Direcció de Comunicació.
 - Elaboració d'informe diari i mensual on caldrà indicar:
 - activitat de la Sala Ciutat (total de visitants, consultes per tipologies de llibre, peticions de publicacions....)
 - incidències, suggeriments i reclamacions aparegudes durant el servei, tant d'atenció al públic com de logística, etc. I d'altres que es puguin sol·licitar des de la DSE.
 - altra informació relacionada amb el servei que es pugui sol·licitar des de la DSE
 - A la finalització del contracte, l'empresa haurà d'emetre una acta on figuri el recompte de l'estoc a l'inici i a la finalització del mateix.



Horari i lloc de prestació del servei

L'horari de prestació del servei ordinari serà de dilluns a divendres de 12 a 15 hores i de 16 a 19 hores, a la Sala Ciutat, ubicada al carrer de la Ciutat número 2 de Barcelona.

De l'1 al 31 d'agost, ambdós inclosos, la Sala Ciutat romandrà tancada.

Mitjans humans i assignació de tasques encomanades

Les necessitats a cobrir en aquest servei són les següents, tenint en compte que cada posició requerida pot estar coberta per una persona o més d'acord amb l'organització del personal que estableixi l'empresa que resulti adjudicatària del servei:

- Una posició de responsable de la Sala Ciutat els dimarts en horari de matí (de 12 a 15 hores).

La persona que cobreixi aquesta posició serà la interlocutora vàlida amb la Direcció de Comunicació.

Les tasques de la posició de responsable són les següents:

- Supervisió del desenvolupament del servei
- Assistència a les reunions periòdiques amb la Direcció de Comunicació
- Coordinació i supervisió de la formació del personal
- Supervisió del compliment del protocol d'actuació que s'indica a l'apartat "metodologia del servei" del present informe.
- Elaboració d'informes.

- Una posició d'informador/a en horari de matí (12 a 15 hores) i de tarda (16 a 19 hores) de dilluns a divendres, excepte dimarts al matí.

Les tasques de la posició d'informador/a són les següents:

- Informar i atendre les consultes del ciutadà referides a les publicacions
- Realitzar les peticions de reposició de llibres
- Interlocució amb la persona responsable del servei i amb el responsable del servei de la DSE per atendre les diverses consultes que puguin sorgir sobre el servei.
- Recollir les incidències de la Sala, en el seu cas, i derivar-les als diferents responsables de l'Ajuntament de Barcelona en funció del tipus d'incidència.



Perfils professionals

Les persones destinades al desenvolupament de tots els serveis objecte del contracte han de tenir el següent perfil professional:

- Formació mínima: Batxillerat o cicle formatiu de grau mitjà
- Experiència mínima: 2 anys d'experiència en tasques d'atenció al públic i vendes
- Informàtica: coneixements a nivell d'usuari
- Idiomes:
 - Català i castellà: perfecte a nivell parlat
 - Anglès: titulació mínima First Certificate

Formació

La formació que rebran les persones que prestin els serveis objecte del contracte, s'estableix en els següents termes:

Tipus de formació:

- Genèrica: atenció al públic, disseny d'aparadors, relacions públiques, organització d'actes, fires, etc. tenint en compte l'adaptació a les condicions canviants del servei i la millora del mateix.
- Publicacions: coneixements bàsics de nomenclatura editorial, coneixements bàsics del catàleg de publicacions municipals i la seva consulta a la web i en paper, tipologies de descomptes, etc.

La formació genèrica anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, qui serà la responsable de dur-la a terme sota les directrius de la Direcció de Serveis Editorials. La formació sobre publicacions anirà a càrrec de la Direcció de Serveis Editorials. Aquesta formació es realitzarà fora de l'horari del servei i al llarg de la durada del contracte.

Es mantindran trobades periòdiques entre el personal de la Sala i la Direcció de Serveis Editorials, per adequar les necessitats formatives a les novetats editorials i definir nous protocols d'actuació, si s'escau.

Requeriments tècnics

L'empresa licitadora acreditarà que compleix actualment amb les normes de garantia de qualitat següents:

- ISO 9001:2008 sistemes de gestió de qualitat del servei
- ISO 30301 sistemes de gestió de documents



Aquests certificats actualitzats hauran de ser aportats en el termini de presentació de d'ofertes.

Metodologia del servei

L'empresa adjudicatària, per dur a terme la prestació dels serveis sol·licitats, ha de seguir la metodologia de treball següent:

- El desenvolupament del servei restarà sotmès a les indicacions de la Direcció de Serveis Editorials.
- L'empresa adjudicatària facilitarà un número de telèfon amb atenció de dilluns a divendres de 9 a 20 hores per atendre possibles incidències o mancances del servei a prestar.
- L'empresa adjudicatària haurà de vetllar perquè es compleixin els horaris establerts. En aquest sentit, comunicarà a la DSE, de manera immediata, qualsevol incidència que impedeixi el correcte desenvolupament dels serveis objecte del contracte. En cas que les incidències siguin degudes a l'absentisme del personal, l'adjudicatària proporcionarà personal substitutori en un màxim de dues hores des que tingui coneixement de la incidència. Les persones suplents hauran de complir els mateixos requisits que les que prestin el servei regularment i hauran d'estar prèviament formades per tal d'atendre les necessitats de forma puntual.
- En cas que l'adjudicatària consideri necessari substituir a les persones destinades al servei, ho comunicarà per escrit a la DSE, amb una setmana d'antelació, fent una proposta de les persones substitutòries, les quals hauran de ser validades per la DSE.
- S'establiran reunions periòdiques, com a mínim de forma mensual i, si fos necessari, amb major freqüència.
- L'empresa adjudicatària haurà de definir un protocol escrit d'actuació en casos d'incidència del servei o dels efectius. Aquest protocol serà validat per la DSE a l'inici del servei. Així mateix, la DSE es compromet a facilitar les dades i telèfons de contacte per cobrir les possibles incidències que es puguin donar durant l'horari d'obertura de la Sala Ciutat.

Condicions generals del servei

Les següents condicions de prestació del servei són d'obligatori compliment per part de l'empresa adjudicatària:

- La prestació del servei, en termes de qualitat, requereix d'un coneixement actualitzat del catàleg de les publicacions municipals i dels seus continguts. Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària haurà de garantir un mínim d'estabilitat en els efectius assignats a aquest contracte, evitant els canvis freqüents de personal.

- L'Ajuntament de Barcelona podrà exigir canvis en les persones destinades al servei, en cas que alguna d'elles no compleixi amb els requisits definits en el present plec.
- L'empresa adjudicatària disposarà d'efectius suficients per assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos inicialment, així com per cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incident que es pugui generar. En aquest cas, l'Ajuntament de Barcelona, amb suficient antelació, demanarà a l'empresa adjudicatària els serveis que es necessitin, sempre dins dels marges del contracte.

Els efectius destinats al servei hauran de tenir un tracte correcte amb el públic i amb les persones dels diferents serveis que tenen relació amb la prestació del servei. Aquests hauran d'anar degudament identificats.

Pressupost

Aquest contracte tindrà un import de 14.900,50 IVA exclòs, que aplicant l'IVA del 21% vigent (3.129,10 €) suposa un import total de 18.029,60 i anirà a càrrec del pressupost i partida pressupostària següent:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net (euros)	% IVA	Import IVA	Import total (euros)
2025	22703	92012	0300	14.900,50	21	3.129,10	18.029,60
TOTAL				14.900,50	21	3.129,10	18.029,60

El pressupost del contracte es determina per preus unitaris.

Per tal que les empreses puguin elaborar la seva oferta s'ha estimat que les hores dedicades a l'objecte del contracte seran, segons el perfil, les següents:

El total estimat d'hores del servei és de **844**, tenint en compte com a data inici d'aquest contracte el dia 1 de març de 2025, que correspon a **757** hores de servei de la posició d'informador/a i **87** hores en el cas de la posició de responsable.

Pel que fa als **preus unitaris de sortida**, que són preus màxims, els preus oferts no podran superar-los i seran els següents:

- Responsable del servei, **19,00** euros/hora (sense IVA)
- Informador/a, **17,50** euros/hora (sense IVA)



L'Ajuntament no resta obligat a exhaurir el pressupost en atenció a que el preu final es determina en funció de les necessitats de l'Administració i aplicant els preus unitaris corresponents.

Lloc de realització de la prestació

La prestació s'ha de realitzar a la llibreria Sala Ciutat i a les diferents ubicacions de les fires o presentacions de llibres.

Inici de les prestacions i termini d'execució

Des del dia 1 de març de 2025 fins al 31 de desembre de 2025 o fins exhaurir el pressupost o fins que s'iniciï l'execució del servei a la Sala Castellví del Born CCM.

Criteris d'adjudicació

El contracte serà avaluat per criteris automàtics sobre una base de 100 punts, essent el 70 per cent del total de la puntuació criteris econòmics, i el 30 per cent restant, criteris tècnics.

1. Oferta econòmica, fins a 70 punts

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix i que no superi el pressupost net de licitació i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la fórmula següent establerta per Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny.

$$\frac{\text{Pressupost net de licitació – oferta}}{\text{Pressupost net de licitació – oferta més econòmica}} \times \text{Punts màxims} = \text{puntuació}$$

S'entén per pressupost net de licitació el preu unitari màxim (iva exclòs), i per oferta, el preu ofert pel licitador.

L'oferta econòmica que no presenti cap baixa obtindrà 0 punts.

2. Criteris tècnics, fins a 30 punts:

Per la millora del temps de resposta per substitució de personal establert a l'apartat de Metodologia del servei d'aquest informe (màxim de 2 hores), fins a 30 punts



La ponderació serà la següent:

- Resposta en un màxim de 1 hora, 30 punts
- Resposta en un màxim de 1 hora i 30 minuts, 15 punts

Juntament amb el model d'oferta és imprescindible annexar les certificacions tècniques requerides en l'apartat "requeriments tècnics" (ISO 9001:2008, ISO 30301)

Responsable del contracte

Com a responsable del contracte es designa a la Directora de Serveis Editorials, Núria Costa i Galobart.

Tramesa d'ofertes

Les empreses licitadores hauran d'enviar les seves ofertes **mitjançant el Portal de Contractació Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona (<https://licitacions.bcn.cat/>)** . No s'admetrà cap altra forma d'enviament o lliurament de l'oferta.

L'oferta s'haurà d'emplenar segons el model de presentació d'ofertes que s'adjunta. L'oferta haurà d'estar degudament signada per l'empresa.

El termini de presentació de les ofertes serà com a màxim de 3 dies hàbils des de la data de d'enviament de petició d'oferta, finalitzant el termini a les 12:00 hores.

Notificació de l'adjudicació

L'adjudicació del contracte es notificarà a l'interessat i es publicarà de forma agregada en el Perfil de Contractant d'acord amb allò previst a l'article 63.4 de la LCSP.