
**Informe justificatiu de necessitat, idoneïtat i eficiència del contracte per a
l'execució del servei d'atenció al públic visitant del
Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes
Institut de Cultura de Barcelona**

Contracte reservat: NO.

Lots: NO.

Núm. contracte: 006_24000893

ÍNDEX

1. ANTECEDENTS.....	3
2. EXPOSICIÓ DE LES NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA	3
3. OBJECTE DEL CONTRACTE	4
4. MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE APLICABLES AL CONTRACTE	4
5. DIVISIÓ EN LOTS.....	4
6. RESPONSABLE DEL CONTRACTE	4
7. DURADA I PRESSUPOST DEL CONTRACTE	4
8. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ	5
9. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE	6
10. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)	6
11. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ	7
12. CONDICIONS D'APTITUD I DE SOLVÈNCIA TÈCNICA, ECONÒMICA I FINANCERA DE LES EMPRESES	7
13. CRITERIS PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONCURS	9
14. DETERMINACIÓ DE LES OFERTES ANORMALMENT BAIXES	13
15. CRITERIS PER DIRIMIR EL DESEMPAT	13
16. GARANTIES	14
17. TERMINI D'EXECUCIÓ	14
18. PAGAMENT DEL PREU	14
19. REVISIÓ DE PREUS	14
20. SUBCONTRACTACIÓ	14
21. SUBROGACIÓ	14
22. CESSIÓ DEL CONTRACTE	14
23. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	14
24. PROPOSTA	14

1. ANTECEDENTS

El Monestir de Pedralbes és un edifici monumental construït el 1327 dins l'estil gòtic. Està catalogat com a Monumento Histórico-Artístico segons Decret del 3 de juny de 1931. Des de l'any 1983 és un espai museístic obert a la ciutat i gestionat per l'Ajuntament de Barcelona, on s'hi desenvolupen activitats diverses de caire cultural. La seva missió és la conservació, estudi i difusió del ric patrimoni moble i immoble del centre.

La seva antiguitat, vàlua històrica i artística, les necessitats derivades del fet d'acollir una important col·lecció d'art que es mostra al públic en diverses sales d'exposicions o es preserven en sales de reserva, i les derivades del desenvolupament de diverses activitats culturals en aquests mateixos espais requereix de la contractació d'un servei que aglutini de manera coordinada la gestió d'aquestes necessitats relacionades amb les activitats del museu, per a dur a terme les tasques d'atenció al públic visitant següents:

- ⇒ Recepció, informació i atenció a l'usuari.
- ⇒ Regidoria d'espais.
- ⇒ Control d'accessos i d'espais expositius.
- ⇒ Venda d'entrades, publicacions i articles.
- ⇒ Serveis auxiliars.
- ⇒ Gestió de taquilles.
- ⇒ Acolliment de grups.
- ⇒ Gestió de reserves i inscripcions.

2. EXPOSICIÓ DE LES NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA

Considerant que la finalitat consisteix en la contractació d'un servei d'atenció al públic visitant del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes, es conclou que cal dotar al centre dels recursos humans necessaris per aconseguir aquesta necessitat.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Institut de Cultura de Barcelona no disposa de mitjans ni recurs tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, motiu pel qual cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació amb tercers, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa, i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

Tanmateix, per tal d'assegurar una continuïtat mínimament òptima de la prestació i per donar resposta també a aquestes necessitats, alhora de fer possible l'aportació de noves millores o solucions més eficients i eficaces en futures licitacions a la necessitat detectada, es considera una durada mínima del contracte de 2 anys i amb possibilitat de pròrroga per un termini de 2 anys.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació d'un servei d'atenció al públic visitant.

Fent referència a l'article 70 de la LCSP, es posa de manifest que cap empresa externa a l'Institut de Cultura de Barcelona ha participat prèviament en l'elaboració de les especificacions tècniques o dels documents preparatoris del contracte o ha assessorat a l'òrgan de contractació durant la preparació del procediment de contractació.

3. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és prestació del servei d'atenció al públic visitant del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes.

El CPV d'aplicació a aquest contracte és 92500000-6 "*Servicios de bibliotecas, archivos, museos y otros servicios culturales*".

El servei inclou:

- ⇒ Coordinació/venda d'entrades.
- ⇒ Controladors/es de sala.
- ⇒ Servei de reserves.

4. MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE APLICABLES AL CONTRACTE

En la present contractació es preveuen les mesures de contractació pública sostenible següents:

- ⇒ Pressupost màxim de licitació desglossant els costos directes i indirectes.
- ⇒ Valoració del preu màxim: una ponderació fins a un 35% de la puntuació total.
- ⇒ Oferta anormalment baixa, per no adequació de l'oferta als costos salarials.
- ⇒ Pagament del preu a les empreses subcontractades.

5. DIVISIÓ EN LOTS

Per la naturalesa de les prestacions no és possible entendre aquestes com una realització i aprofitament individual i funcional de les mateixes que permetin ser executades de forma independent. A més caldria exigir una coordinació i planificació global dels treballs per a una correcta execució global de les prestacions que resulta desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en l'execució d'aquestes, fet pel qual permet concloure que les prestacions no poden ser executades de forma independent sense menyscar la correcta execució dels treballs i una correcta assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

6. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

La unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte és el Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes. Es designa la Sra. Anna Castellano i Tresserra (acastellano@bcn.cat) com a persona responsable del contracte, a qui li correspon supervisar-ne l'execució, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per assegurar la correcta realització de la prestació pactada, tot d'acord amb la previsió de l'article art. 62.1 LCSP.

7. DURADA I PRESSUPOST DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà de 2 anys, comptadors des de l'1 de novembre de 2024, o bé des de l'endemà de la seva formalització, si aquesta data fos posterior.

El pressupost del contracte es fixa en **415.118,55 euros**, que es desglossa en **343.073,00 euros** de pressupost net, més **72.045,37 euros** en concepte d'IVA al 21%.

Aquest pressupost màxim s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de tots els costos derivats de l'execució de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec als pressupostos de les partides pressupostàries següents:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2024	22611	33617	1423	23.757,08 €	21	4.988,99 €	28.746,07 €
2025	22611	33617	1423	171.607,18 €	21	36.037,51 €	207.644,69 €
2026	22611	33617	1423	147.708,92 €	21	31.018,87 €	178.727,79 €

Pressupost base 415.118,55 €

El contracte es podrà prorrogar fins un màxim de 12 mesos. En cas que el contracte sigui prorrogat, el pressupost de la pròrroga es fixa en **207.473,86 euros**, que es desglossa en **171.466,00 euros** de pressupost net, més **36.007,86 euros** en concepte d'IVA al 21%, i s'imputarà segons les següents anualitats:

Any	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2026	22611	33617	1423	23.757,08 €	21	4.988,99 €	28.746,07 €
2027	22611	33617	1423	147.708,92 €	21	31.018,87 €	178.727,79 €

Pressupost pròrroga 207.473,86 €

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos Municipals.

8. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

La quantia d'aquest contracte es determina en funció dels preus unitaris previstos en el projecte. L'Institut de Cultura d Barcelona no està obligat a exhaurir aquesta despesa en el cas que les unitats executades siguin inferiors a les unitats previstes en el projecte, pel la qual cosa, l'Institut de Cultura de Barcelona no resta obligat a exhaurir l'import adjudicat, sinó que ho farà en funció dels preus unitaris previstos en el projecte i realment executats, d'acord amb la disposició addicional 33a i al preu d'adjudicació del preu unitari.

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pels licitadors.

El desglossament del pressupost net, sense l'IVA, en costos directes i indirectes es considera que és el següent:

Costos directes	Import
Costos salarials (inclosos Seguretat Social, CC, formació, etc.)	295.042,93 €
TOTAL Suma costos directes:	295.042,93 €

Costos indirectes	Import
Despeses generals d'estructura	13.722,93 €
Benefici industrial	34.307,32 €
TOTAL Suma costos indirectes:	48.030,24 €
TOTAL COSTOS (directes + indirectes):	343.073,18 €

Els costos salarials que es considera es produeixen en l'execució del contracte a partir del conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya per als anys 2022-2024 (Resolució EMT/823/2022, de 21 de març, codi de conveni núm. 79002295012003), i considerant les categories de Coordinador/ora d'activitats, Informador/a (per a la posició de gestió de reserves i inscripcions) i Controlador/a de sales.

9. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb les previsions dels articles 203 i següents de la LCSP, perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació el podrà modificar per les causes que seguidament s'indiquen.

En cap cas l'import total de les modificacions podrà incrementar més del 20 % de l'import inicial del contracte (IVA exclòs) i durant la vigència d'aquest, tot d'acord amb les previsions de l'article 204 de la LCSP. La modificació requerirà informe previ de la persona responsable del contracte (Sra. Anna Castellano i Tresserra).

Tal com s'estableix a l'article 204 de la LCSP, l'òrgan de contractació només podrà modificar el contracte per les següents causes:

- ⇒ Ampliació de l'horari d'atenció al públic degut a esdeveniments extraordinaris (p. ex. pròrroques d'exposicions temporals).
- ⇒ Programació d'activitats, cicles de conferències, concerts, etc. fora d'horari d'apertura.

Es podrà modificar el contracte també per les causes imprevistes establertes en l'article 205.2 i 206 LCSP en les condicions i requisits establerts legalment.

El procediment per aquesta modificació requerirà l'audiència al contractista i, si escau, del redactor del projecte o de les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

10. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

Atès que el contracte preveu pròrroga i modificació, el seu valor estimat és de **617.446,98 euros**. Els conceptes que inclou son:

Any	Pressupost net prestació	Pressupost net eventuals pròrrogues	Pressupost net eventuals modificacions	SUMA
2024	23.757,08 €		4.751,41 €	28.508,49 €
2025	171.607,18 €		34.321,43 €	205.928,61 €
2026	147.708,92 €	23.757,08 €	34.293,19 €	205.759,19 €
2027		147.708,92 €	29.541,78 €	177.250,70 €
TOTAL	343.073,18 €	171.466,00 €	102.907,81 €	617.446,98 €

11. PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueix el seu objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest contracte mitjançant procediment obert no subjecte a regulació harmonitzada, d'acord al que s'estableix a l'article 156 i concordants de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de contractes del sector públic.

12. CONDICIONS D'APTITUD I DE SOLVÈNCIA TÈCNICA, ECONÒMICA I FINANCERA DE LES EMPRESES

Considerant l'objecte del contracte i el seu valor estimat, així com els principis de no discriminació i proporcionalitat que ha de regir en tota actuació administrativa, les condicions d'aptitud mínima que s'haurà d'exigir als licitadors per a participar en aquest procediment d'adjudicació és la següent:

SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA

Volum anual de negocis referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, ha de tenir un import igual o superior a 500.000,00 euros. En el cas que la data de constitució de l'empresa o d'inici d'activitat sigui inferior a un any comptat fins a la data final de presentació de proposicions, el requeriment s'entendrà proporcional al període.

SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL

D'acord amb l'article 90.1.a) LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, que l'empresa licitadora ha de declarar com a executat durant l'any de superior execució en el decurs dels últims tres anys en serveis o treballs de naturalesa igual o similar que els que constitueixen l'objecte d'aquest contracte ha de ser com a mínim de 350.000,00 euros.

En els contractes no subjectes a una regulació harmonitzada, quan el contractista sigui una empresa de nova creació, entenent com a tal aquella que tingui una antiguitat inferior a cinc anys, la seva solvència tècnica s'ha d'acreditar per un o diversos dels mitjans a què es refereixen les lletres b) a i) anteriors, sense que en cap cas sigui aplicable el que estableix la lletra a), relatiu a l'execució d'un nombre determinat de serveis.

El criteri de correspondència entre els serveis executats per l'empresa licitadora i els que constitueixen l'objecte del contracte és la pertinença al mateix subgrup de classificació, si el contracte està enquadrat en algun dels que estableix el Reglament de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques (RLCAP), Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, i en cas contrari, la igualtat entre els tres primers dígit dels respectius codis CPV.

No és procedent el requisit de classificació dels licitadors per tractar-se d'un contracte de serveis, d'acord amb el que estableix l'article 77.b. de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

ADSCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS

D'acord amb l'article 76.2 LCSP, les empreses licitadores o candidates han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals que es descriuen a continuació:

- ⇒ 1 posició de coordinació/venda d'entrades.
- ⇒ 2 posicions de controlador/a de sales.
- ⇒ 1 posició de controlador/a de sales (reforç cap de setmana).
- ⇒ 1 posició de coordinació/venda d'entrades (reforç hora màgica).
- ⇒ 2 posicions de controlador/a de sales (reforç hora màgica).
- ⇒ 1 posició de servei de reserves.

Les persones designades pel licitador per dur a terme el servei objecte d'aquest contracte hauran de complir les condicions següents, les quals s'establiran com a obligació d'execució:

- ⇒ L'adjudicatari haurà de garantir que les persones assignades disposin d'una experiència mínima d'1 any en les tasques pròpies, segons cada posició/funció.
- ⇒ Es considera imprescindible parlar correctament català, castellà i anglès en els termes descrits en punt 9 el Plec de Prescripcions Tècniques, les quals s'establiran com a obligació d'execució.
- ⇒ L'adjudicatari haurà de garantir que les persones encarregades de la venda d'entrades tinguin coneixements de l'aplicatiu informàtic de venda d'entrades *EuroMus*, amb una experiència mínima d'1 any.

ASCRIPCIÓ DE MITJANS MATERIALS

L'adjudicatari s'obligarà a aportar els mitjans materials necessaris per a la correcta execució del contracte:

- ⇒ Un número d'atenció telefònica permanent durant els 365 dies de l'any per a notificar i gestionar incidències sobrevingudes. Així mateix, l'empresa adjudicatària s'haurà de proveir d'una adreça de correu electrònic per canalitzar les comunicacions derivades d'aquest contracte.
- ⇒ Els aparells d'intercomunicació (walkies) necessaris per a la bona comunicació i coordinació entre el seu personal i el servei de seguretat del Monestir.
- ⇒ Accessoris per tal de garantir la qualitat de les comunicacions: orelles, còpies, bateries, etc.
- ⇒ Caixa de seguretat per a la custòdia del ingressos diaris.
- ⇒ Material d'oficina consumible necessari (paper, bolígrafs, etc.).
- ⇒ Vestuari adequat al servei objecte del contracte.

S'admet que els empresaris puguin acreditar la solvència necessària mitjançant la solvència i recursos d'altres entitats que no es trobin amb cap supòsit de prohibició per contractar i amb independència dels vincles que tinguin amb elles, sempre i quan demostrï que durant la vigència del contracte disposarà efectivament dels mitjans i solvència d'aquella entitat.

També s'admet que acreditin la seva solvència per qualsevol dels mitjans previstos a la Llei 9/2017.

13. CRITERIS PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONCURS

Considerant l'objecte del contracte s'estima adient a fi i efecte de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, incorporar els criteris següents i amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica:

Criteris de judici de valor (subjectius): **40 punts**.

Criteris automàtics (objectius): **60 punts**.

Puntuació de la totalitat dels criteris (Objectius + Subjectius): **100 punts**.

CRITERIS SUBJECTIUS, AVALUABLES MITJANÇANT UN JUDICI DE VALOR (SOBRE ELECTRÒNIC B): FINS A 40 PUNTS

CRITERI SUBJECTIU 1. Per la presentació d'una proposta metodològica de planificació operativa del servei objecte del contracte, **fins a 20 punts**.

Justificació del criteri: La prestació del servei implica gestionar un flux d'informació derivat de la pròpia activitat objecte del contracte i la de terceres persones, com visitants i d'altres actors (programa educatiu). Una planificació adequada entre l'empresa, el responsable del contracte per part de l'ICUB, i els serveis de seguretat i els serveis educatius és un element clau per a la gestió del servei i per a la prevenció de descoordinacions.

La proposta haurà d'incloure necessàriament:

- ⇒ Planificació dels torns diaris i horaris que farà el personal en totes les posicions identificades els dies feiners i els dies festius, que sigui adequat i suficient per executar l'objecte del contracte.
- ⇒ Planificació de les reserves de personal per tal de fer la cobertura en períodes de vacances i/o baixes de personal destinat de forma habitual al servei.
- ⇒ Programació, gestió i organització de les tasques del coordinador.
- ⇒ Definició dels procediments de comunicació i interlocució amb el museu i amb els serveis de seguretat i els serveis educatius.
- ⇒ Destinataris de la informació, així com informació clau a comunicar.
- ⇒ La periodicitat i els canals d'informació/interlocució a utilitzar.
- ⇒ El paper de cadascuna de les posicions en els procediments de coordinació i/o comunicació proposats.

Els requeriments mínims són: tipografia Arial 11, amb marges normals de 2,5 cm. superior i inferior, 3 cm. esquerra i dreta i espai interlineat simple. Només es valorarà la informació inclosa en una **extensió màxima de 8 pàgines**. La informació que excedeixi el número de pàgines establert no es tindrà en consideració.

La valoració serà classificada i alhora puntuada segons el barem que a continuació es detalla:

- ⇒ Insuficient: s'atorguen 0 punts.
- ⇒ Acceptable: s'atorguen 6 punts.
- ⇒ Bona: s'atorguen 12 punts.
- ⇒ Excel·lent: s'atorguen 20 punts.

Es valorarà la qualitat dels continguts de les propostes en relació a la claredat de l'exposició i la funcionalitat de la metodologia presentada. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària.

Prenent com a referència els requeriments tècnics precisats en el PPT, es valorarà com a **insuficient** la proposta que presenti una operativa poc estructurada i/o presenti alguna mancança de caràcter essencial per a la prestació del servei, no estigui en concordança amb les necessitats del museu, o no inclogui tots els aspectes necessaris per a garantir la coordinació i comunicació amb el museu i la resta de serveis que l'integren, així com la definició de procediments, canals d'interlocució i periodicitat de les accions proposades.

Prenent com a referència els requeriments tècnics precisats en el PPT, es valorarà com a **acceptable** la proposta que estigui estructurada de manera bàsica però poc desenvolupada i/o que presenti alguna mancança de caràcter no essencial per a la prestació del servei, estigui en concordança amb les necessitats del museu però no inclogui tots els aspectes necessaris per a garantir la coordinació i comunicació amb el museu i la resta de serveis que l'integren, o bé no estiguin prou desenvolupats.

Es valorarà com a **bona** la proposta que estigui ben estructurada, de manera detallada i clara, que contempli tots els aspectes essencials per a la prestació del servei, estigui en concordança amb les necessitats del museu, i inclogui tots els aspectes necessaris per a garantir la coordinació i comunicació amb el museu i la resta de serveis que l'integren, així com la definició de procediments, canals d'interlocució i periodicitat de les accions proposades.

Es valorarà com a **excel·lent** la proposta que estigui ben estructurada, de manera detallada i clara, que contempli tots els aspectes essencials per a la prestació del servei, que estigui en concordança amb les necessitats del museu, que inclogui tots els aspectes necessaris per a garantir la coordinació i comunicació amb el museu i la resta de serveis que l'integren així com la definició de procediments, canals d'interlocució i periodicitat de les accions proposades, utilitzant metodologies innovadores, i que incorpori elements o plantejaments d'especial interès que suposin un valor afegit directament aplicable a l'execució del contracte.

CRITERI SUBJECTIU 2. Per la presentació d'una proposta metodològica de gestió i resolució d'incidències que permeti detectar, informar, canalitzar i resoldre qualsevol incidència, queixa, suggeriment i/o observació relacionada amb el servei objecte d'aquest contracte, **fins a 20 punts**.

Justificació del criteri: En la gestió del servei d'atenció al públic és essencial un procediment de gestió d'incidències per detectar, documentar, evitar o minimitzar l'efecte de circumstàncies no previstes que puguin alterar la prestació del servei.

La proposta haurà d'incloure necessàriament:

- ⇒ La descripció d'un procediment lògic, coherent i viable que permeti la detecció de les incidències que es produeixin en el decurs de la prestació del servei, així com el procediment per a la seva resolució.
- ⇒ El paper de cadascuna de les posicions en els procediments de recollida i/o gestió de les incidències.
- ⇒ La periodicitat i els canals d'informació/interlocució a utilitzar per a la gestió de les incidències.
- ⇒ La prevenció de les incidències més habituals del servei d'atenció al públic.

Els requeriments mínims són: tipografia Arial 11, amb marges normals de 2,5 cm. superior i inferior, 3 cm. esquerra i dreta i espai interlineat simple. Només es valorarà la informació inclosa en una **extensió màxima de 4 pàgines**. La informació que excedeixi el número de pàgines establert no es tindrà en consideració.

La valoració serà classificada i alhora puntuada segons el barem que a continuació es detalla:

- ⇒ Insuficient: s'atorguen 0 punts.
- ⇒ Acceptable: s'atorguen 6 punts.
- ⇒ Bona: s'atorguen 12 punts.
- ⇒ Excel·lent: s'atorguen 20 punts.

Es valorarà la qualitat dels continguts de les propostes en relació a la claredat de l'exposició i la funcionalitat de la metodologia presentada. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària.

Es valorarà com a **insuficient** la proposta que presenti una operativa poc estructurada i/o presenti alguna mancança de caràcter essencial per a la prestació del servei, no estigui en concordança amb les necessitats del museu, no defineixi els procediments i/o canals d'informació i interlocució a utilitzar, o no descrigui un sistema de registre i seguiment de les incidències.

Es valorarà com a **acceptable** la proposta que estigui estructurada de manera bàsica però poc desenvolupada i/o que presenti alguna mancança de caràcter no essencial per a la prestació del servei, estigui en concordança amb les necessitats del museu o bé defineixi els procediments, canals d'informació i interlocució, periodicitat i sistema de registre de les incidències, però no estiguin suficientment desenvolupats.

Es valorarà com a **bona** la proposta que estigui ben estructurada, de manera detallada i clara, que contempli tots els aspectes essencials per a la gestió de les incidències, estigui en concordança amb les necessitats del museu, i inclogui tots els aspectes necessaris per a garantir la correcta gestió de les incidències, procediments, canals d'informació, interlocució, periodicitat i sistema de registre de les incidències, de manera detallada i ben estructurada.

Es valorarà com a **excel·lent** la proposta que estigui ben estructurada, de manera detallada i clara, que contempli tots els aspectes essencials per a la gestió de les incidències, que estigui en concordança amb les necessitats del museu, que inclogui tots els aspectes necessaris per a garantir la correcta gestió de les incidències, procediments, canals d'informació, interlocució, periodicitat i sistema de registre de les incidències, de manera detallada i ben estructurada, i que incorpori elements o plantejaments d'especial interès que suposin un valor afegit directament aplicable a la millor gestió i resolució d'incidències.

CRITERIS OBJECTIUS, AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT (SOBRE ELECTRÒNIC B): FINS A 60 PUNTS

CRITERI OBJECTIU 1. Per l'oferta econòmica, **fins a 35 punts**

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Instrucció de l'ICUB de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16 de març de 2018.

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el percentatge de reducció dels preus unitaris assenyalats al punt 10 del PPT més alt que sigui admissible, és a dir, que no sigui una oferta anormalment baixa i que tampoc no superi l'import del preu unitari que figura a l'esmentada clàusula del PPT, i a la resta de licitadors la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per la [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](#) (adaptada per a preus unitaris):

$$\text{Puntuació màxima} \times \frac{\% \text{ de reducció de preus unitaris ofert pel licitador}}{\% \text{ de reducció de preus unitaris més alt presentat}}$$

L'oferta econòmica consistirà doncs en què el licitador presenti un únic percentatge de reducció que serà d'aplicació a tots i cadascun dels preus unitaris previstos en el punt 10 del PPT.

CRITERI OBJECTIU 2. Per l'oferta d'ampliació d'efectius de reserva a disposició del servei, s'atorgaran **fins a 15 punts**.

Per l'ampliació d'efectius requerits en el punt 4 del PPT, s'atorgaran les puntuacions següents:

- ⇒ Per cada efectiu extra de la posició de coordinació/venda d'entrades, 2 punts, fins un màxim de 6 punts.
- ⇒ Per cada efectiu extra de la posició de controlador/a de sales, 1 punt, fins un màxim de 5 punts.
- ⇒ Per cada efectiu extra de la posició de reserves, 2 punts, fins un màxim de 4 punts.

Justificació del criteri: el museu ofereix una programació d'activitats estable que es duu a terme en funció de la demanda. Però també celebra esdeveniments extraordinaris i actes puntuals que sovint requereixen la cobertura del servei més enllà de l'horari d'obertura habitual. Per això la possibilitat de disposar d'efectius de reserva addicionals respecte els mínims previstos en el PPT facilita i millora la cobertura d'aquests esdeveniments extraordinaris.

CRITERI OBJECTIU 3. Pel compromís d'elaboració d'un manual operatiu del servei dirigit al personal adscrit a l'execució del contracte, s'atorgaran **10 punts**.

Aquest manual operatiu del servei haurà de contenir la informació bàsica de totes les tasques de les dues posicions d'atenció al públic (coordinació/venda d'entrades, i control de sales). El manual, d'una extensió mínima de 10 pàgines, haurà de descriure amb exactitud el funcionament de la venda d'entrades, així com les funcions de les posicions en les diverses sales.

Justificació del criteri: es pretén sistematitzar i unificar l'operativa, així com donar a conèixer les particularitats de cada posició d'atenció al públic per facilitar-ne l'intercanvi, en cas d'eventual necessitat.

L'empresa que resulti adjudicatària i hagi efectuat oferta sobre aquest particular presentarà obligatòriament a l'òrgan de contractació l'esmentat manual operatiu del servei en un termini màxim de 90 dies a comptar des de la formalització del contracte, i podrà ser esmenat en aquells punts que l'ICUB consideri oportú. Un cop acceptada la versió final per part de l'òrgan de contractació es posarà a disposició de l'equip.

L'oferta de l'empresa licitadora esdevindrà obligació essencial i el seu incompliment suposarà la imposició d'una penalització de l'1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins un màxim del 10%, podent esdevenir causa d'extinció contractual.

14. DETERMINACIÓ DE LES OFERTES ANORMALMENT BAIXES

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats:

- ⇒ Un diferencial de 5 punts percentuals per sota de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'un únic licitador, de 15 punts percentuals respecte del pressupost net de licitació.
- ⇒ Si el nombre de licitadors es superior a 10, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa i de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta immediatament consecutiva.
- ⇒ Si el nombre de licitadors és superior a 20, pel càlcul de la mitjana de les ofertes s'exclouran les dues ofertes més cares i les dues ofertes més baixes sempre i quan una amb l'altre o totes dues amb la que la segueix tinguin un diferencial superior al 5%.
- ⇒ D'acord amb l'article 149.4 LCSP, es rebutjarà l'oferta si es comprova que és anormalment baixa perquè vulnera la normativa sobre subcontractació, no compleix les obligacions aplicables en matèria ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius sectorials vigents o per les disposicions de Dret Internacional.

15. CRITERIS PER DIRIMIR EL DESEMPAT

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà el criteri de desempat tenint en compte com a data del compliment efectiu del fet de desempat el venciment del termini de presentació d'ofertes i havent d'aportar els licitadors les corresponents declaracions o documents acreditatius del seu compliment en el moment en què es produeixi l'empat i de conformitat amb allò establert a l'article 147.1.

Els criteris escollits i que s'hauran de recollir al PCAP són els següents:

- ⇒ Proposicions presentades per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin a la plantilla un percentatge de persones treballadores amb discapacitat superior al que els imposi la normativa.
- ⇒ En aquest supòsit, si diverses empreses licitadores de les que haguessin empatat quant a la proposició més avantatjosa acreditin tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte, l'empresa licitadora

que disposi del major percentatge de persones treballadores fixos amb discapacitat a la seva plantilla.

⇒ En cas que l'aplicació d'aquest/s criteri/s no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

16. GARANTIES

D'acord amb l'article 107.3 LCSP, per ésser el present contracte a preus unitaris l'import de la garantia definitiva a constituir per part de l'adjudicatari es fixa en el 5% del pressupost base de licitació, IVA exclòs.

17. TERMINI D'EXECUCIÓ

La durada de la prestació serà de 2 anys i s'iniciarà l'1 de novembre de 2024, o bé l'endemà de la formalització del contracte, si aquesta data fos posterior. Es contempla la possibilitat de prorrogar la prestació per un termini màxim de 12 mesos.

18. PAGAMENT DEL PREU

El pagament del preu es realitzarà mitjançant la presentació de les factures de forma mensual i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades.

19. REVISIÓ DE PREUS

En aquest contracte no es podrà revisar el preu.

20. SUBCONTRACTACIÓ

Es permet la subcontractació de prestacions no principals o substancials del contracte.

21. SUBROGACIÓ

Es preveu la subrogació de personal. S'adjunta annex la llista del personal a subrogar facilitat per l'empresa que presta el servei actualment.

22. CESSIÓ DEL CONTRACTE

Ateses les característiques del contracte es permet la cessió del contracte.

23. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

El servei pot requerir el tractament de dades identificatives dels usuaris de les activitats del museu: nom, cognom, DNI, correu electrònic i telèfon. El tractament que es farà d'aquestes dades correspon al codificat com a "213: Gestió d'esdeveniments culturals", que tindrà com a finalitat la inscripció a activitats, gestió de reserves i venda d'entrades, comunicacions informatives relacionades amb el centre i promoció de les activitats del museu.

24. PROPOSTA

Atesos els motius exposats, es proposa l'inici del procediment per a la contractació servei d'atenció al públic visitant del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes, per un import total de licitació de **415.118,55 euros**, que es desglossa en **343.073,00 euros** de pressupost net, més **72.045,37 euros** en concepte d'IVA al 21%, amb

càrrec a l'assignació pressupostària de l'any 2024, i d'acord amb les condicions tècniques que s'annexen, mitjançant un procediment obert no subjecte a regulació harmonitzada.