

Núm. expedient: C240003092

Núm. contracte: 006_P2401787

CPV: 79992000-4 Serveis de recepció i 98341130-5 Serveis de consergeria

Contracte administratiu i harmonitzat de serveis

**INFORME DE NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE PER A LA CONTRACTACIÓ
DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC D'ESP AIS DEL MUSEU D'HISTÒRIA DE
BARCELONA**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte són els serveis d'atenció al públic d'espais del Museu d'Història de Barcelona (d'ara endavant, **MUHBA**), que inclouen els serveis d'informació dels espais expositius, control de sales i dels jaciments arqueològics, gestió de reserves, suport a la regidoria d'espais, gestió de guixetes i paraigüers, venda d'entrades, publicacions i altres articles, gestió del servei d'audioguies, recepció i informació al visitant, acollida de grups i serveis auxiliars, de manera diferenciada per cada un dels espais que en formen part, cadascun amb un horari i uns programes diferenciats i que s'especifiquen en el Plec de Prescripcions Tècniques (d'ara endavant, **PPT**).

En la present contractació es preveuen les següents mesures socials i mediambientals:

- Valoració del preu (35% màxim).
- El pagament directe del preu a les empreses subcontractades.
- L'acreditació de pagament en termini a les empreses subcontractades.
- Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte.
- Conciliació corresponsable del temps laboral, personal i familiar.
- El projecte tècnic haurà de complir amb allò que a tal efecte estableixen les instruccions tècniques de l'Ajuntament de Barcelona per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la contractació municipal, i concretament en allò referit a productes tèxtils (uniformes).
- El projecte tècnic haurà de descriure igualment el tractament que es preveu per l'equipament existent: reutilització, revenda, donació o en darrer termini la seva correcta gestió com a residu (a través de gestors de residus autoritzats o lliurement al punt verd municipal).

2. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DEL CONTRACTE

El Museu d'Història de Barcelona (d'ara endavant, **MUHBA**) aplega un conjunt d'espais que mostren el patrimoni històric de la ciutat. Són espais patrimonials que tenen instal·lada una museografia i que estan oberts a la visita del públic de manera regular. Posar a disposició de la ciutadania la possibilitat de visitar aquests espais requereix d'un servei d'atenció i acollida propi de tot museu.

L'objecte del present contracte és el desenvolupament dels serveis d'atenció al públic, que inclou els serveis d'informació dels espais expositius, gestió de reserves, regidoria d'espais, taquillatge, guarda-roba, venda de publicacions i altres articles, i serveis culturals relacionats amb l'objecte del MUHBA, de manera diferenciada per cada un dels espais que en formen part, cadascun amb un horari i uns programes diferenciats i que s'especifiquen més endavant.

Els serveis objecte del present plec es desglossen en els dos lots següents:

LOT 1: Padellàs i entorn

Servei d'atenció al públic i serveis auxiliars als espais:

- MUHBA Padellàs, Barcino, Palau Major situat a la Plaça del Rei, s/n. 08002 Barcelona.
- MUHBA El Call situat a la Placeta Manuel Ribé, s/n, 08002 Barcelona.
- MUHBA Via Sepulcral Romana situada a la Plaça Vila de Madrid, 08002 Barcelona.
- MUHBA Domus de Sant Honorat situat al carrer de la Fruita 2, 08002 Barcelona.
- MUHBA Refugi 307 situat al carrer Nou de la Rambla, 169, 08004 Barcelona.
- MUHBA Domus Avinyó situat al carrer Avinyó, 15, 08002 Barcelona.
- MUHBA Porta de Mar situat al carrer Regomir, 7-9, 08002 Barcelona.
- MUHBA Vil·la Joana situat a la Cra. de l'Església, 104 (Vallvidrera), 08002 Barcelona.
- MUHBA Temple d'August situat al carrer Paradís, 10, 08002 Barcelona.

Servei d'Informació i Reserves

Servei d'Informació i Recepció a l'edifici d'oficines del MUHBA Padellàs

LOT 2: El Born i espais perifèrics

Servei d'atenció al públic i serveis auxiliars als espais:

- MUHBA El Born situat a la Plaça Comercial, 12, 08003 Barcelona.
- MUHBA Park Güell situat al carrer Olot, s/n, 08024 Barcelona.
- MUHBA Turó de la Rovira situat al carrer Marià Labèrnia, s/n, 08032 Barcelona.
- MUHBA Fabra i Coats situat al carrer Sant Adrià, 20, 08030 Barcelona.
- MUHBA Oliva Artés situat al carrer d'Espronceda, 142-146 (Parc del Centre del Poblenou), 08018 Barcelona.
- MUHBA Bon Pastor situat al carrer Barnola, 22, 08030 Barcelona.
- MUHBA Casa de l'Aigua situat al carrer Torrent de la Perera, s/n, 08033 Barcelona.
- MUHBA Santa Caterina situat al carrer Joan Capri, 08003 Barcelona.
- Centre de Col·leccions de la Zona Franca

Altres espais de la ciutat de Barcelona que puntualment requereixin aquest servei.

Més concretament, la prestació de serveis dels dos lots inclou:

- L'atenció al públic i la informació dels espais expositius. Aquesta es realitzarà de manera verbal, telefònica, telemàtica i facilitant al públic els elements de difusió facilitats pel Museu.
- El servei d'informació i reserva de les activitats del Museu, que inclou: les activitats programades pel Museu, reserves escolars, el seguiment del tot el procés fins fer efectives les reserves, etc
- La venda d'entrades. De tots els ingressos que es realitzin als espais d'acollida, l'adjudicatari tindrà al seu càrrec la seva liquidació i ingrés, d'acord a les instruccions que defineixi l'MUHBA.
- El servei de guarda-roba i la venda de publicacions, serveis i articles relacionats amb els espais expositius.
- El servei de suport a la regidoria d'actes.
- El servei de recepció de visites i atenció telefònica, a l'entrada de l'edifici del carrer Llibreteria.
- Els serveis auxiliars a l'edifici del carrer Llibreteria.
- El servei de control de sales, equips, materials i museografies de les exposicions permanents i temporals.
- Col·laborar en l'organització de la circulació del públic, gestió de cues i acollida de grups.

D'acord al que estableix l'article 116.f de la LCSP l'Institut de Cultura de Barcelona necessita contractar el servei objecte del contracte per a l'acompliment i realització de les seves finalitats, atès que no es disposa de mitjans propis.

3. LICITACIÓ I ADJUDICACIÓ DELS LOTS

D'acord amb l'article 99.5 LCSP, una licitadora podrà licitar en més d'un lot i licitar amb una oferta integradora dels dos lots.

4. DURADA I PRESSUPOST DEL CONTRACTE

L'inici del Lot 1 i del Lot 2 és l'1 de juliol de 2025 o l'endemà de la seva formalització, si aquesta fos posterior. La durada de tots els Lots és de 2 anys (fins el 30 de juny de 2027). Es preveuen dues pròrrogues de 12 mesos cadascuna. En total, es podrà prorrogar la durada de cada Lot dos anys addicionals.

D'acord amb la previsió de l'article 100 LCSP, el pressupost del contracte es fixa en 3.299.956,92 €, que es desglossa en 2.727.237,12 € de pressupost net i 572.719,80 € en concepte d'IVA al 21%. D'aquest import corresponen:

- LOT 1 (Padellàs i entorn) 1.712.862,55 € (1.415.588,88 € de base i 297.273,67 € d'IVA)
- LOT 2 (el Born i espais perifèrics) 1.587.094,37 € (1.311.648,24 € de base i 275.446,13 € d'IVA).

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

LOT 1 Padellàs i entorn	Econòmic / Programa	Pressupost base	Import IVA	Total
Any 2025	22611/33313	353.897,22 €	74.318,42 €	428.215,64 €
Any 2026	22611/33313	707.794,44 €	148.636,83 €	856.431,27 €
Any 2027	22611/33313	353.897,22 €	74.318,42 €	428.215,64 €
TOTAL		1.415.588,88 €	297.273,67 €	1.712.862,55 €

LOT 2: El Born i espais perifèrics	Econòmic / Programa	Pressupost base	Import IVA	Total
Any 2025	22611/33313	327.912,06 €	68.861,53 €	396.773,59 €
Any 2026	22611/33313	655.824,12 €	137.723,07 €	793.547,19 €
Any 2027	22611/33313	327.912,06 €	68.861,53 €	396.773,59 €
TOTAL		1.311.648,24 €	275.446,13 €	1.587.094,37 €

El pressupost net del **LOT 1: Padellàs i entorn** (per 24 mesos) es desglossa de la manera següent:

Costos directes LOT 1 (Padellàs i entorn)	
Costos salarials	1.166.419,78 €
Altres costos directes (despeses materials)	15.404,30 €
TOTAL Costos directes	1.181.824,08 €
Costos indirectes LOT 1 (Padellàs i entorn)	
Despeses generals d'estructura (13%)	153.637,13 €
TOTAL Costos indirectes	153.637,13 €
Benefici Industrial LOT 1 (Padellàs i entorn)	
Benefici industrial (6%)	80.127,67 €
TOTAL Benefici Industrial	80.127,67 €
TOTAL DE COSTOS LOT 1 (Padellàs i entorn)	1.415.588,88 €

El pressupost net del **LOT 2: El Born i espais perifèrics** (per 24 mesos) es desglossa de la manera següent:

Costos directes LOT 2 (El Born i espais perifèrics)	
Costos salarials	1.080.698,68 €
Altres costos directes (despeses materials)	21.526,73 €
TOTAL Costos directes	1.102.225,41 €
Costos indirectes LOT 2 (El Born i espais perifèrics)	
Despeses generals d'estructura (13%)	143.289,30 €
TOTAL Costos indirectes	143.289,30 €
Benefici Industrial LOT 2 (El Born i espais perifèrics)	
Benefici industrial (6%)	66.133,52 €
TOTAL Benefici Industrial	66.133,52 €
TOTAL DE COSTOS LOT 2 (El Born i espais perifèrics)	1.311.648,24 €

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el [Conveni del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya](#) (CVE-DOGC-A-15187029-2015) i [les taules salarials i increments salarials que se'n deriven](#) (CVE-DOGC-A-24051075-2024). Aquesta indicació no prejutja el conveni laboral que hi sigui d'aplicació. En el cas que s'actualitzin les taules salarials, les adjudicatàries hauran d'actualitzar el total de costos corresponents a les despeses salarials.

Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores que ha d'executar el contracte amb les categories professionals i nombre d'hores de servei, segons s'especifica en el PPT. Els costos salarials contenen els costos directes, indirectes i el benefici industrial que es preveu.

Lot 1: Padellàs i entorn

CATEGORIA	€ / hora (sense IVA)	Hores estimades 2 anys	Total 2 anys
INFORMADOR	18,33 €	25.896	474.673,68 €
CONTROLADOR DE SALA	16,54 €	35.088	580.355,52 €
COORDINADOR DE PROJECTE	24,09 €	2.600	62.634,00 €
COORDINADOR D'ACTIVITATS	20,74 €	4.056	84.121,44 €
AUXILIAR	16,54 €	5.096	84.287,84 €
SUPORT A LA REGIDORIA	18,33 €	800	14.664,00 €
RECEPCIONISTA	16,99 €	6.760	114.852,40 €
			1.415.588,88 €

LOT 1 (Padellàs i entorn): D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, en l'annex I s'informa de les condicions de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals, d'acord amb la informació facilitada per l'actual contractista prestadora del servei.

Lot 2: El Born i espais perifèrics

CATEGORIA	€ / hora (sense IVA)	Hores estimades 2 anys	Total 2 anys
INFORMADOR	18,33 €	24.008	440.066,64 €
CONTROLADOR DE SALA	16,54 €	39.918	660.243,72 €
COORDINADOR DE PROJECTE	24,09 €	2.600	62.634,00 €
COORDINADOR D'ACTIVITATS	20,74 €	4.056	84.121,44 €
AUXILIAR	16,54 €	3.120	51.604,80 €
SUPORT A LA REGIDORIA	18,33 €	708	12.977,64 €
			1.311.648,24 €

LOT 2 (El Born i espais perifèrics): D'acord amb la previsió de l'article 130 LCSP, en l'annex I s'informa de les condicions de les persones treballadores afectades per la subrogació de la plantilla als efectes d'una exacta informació dels costos laborals, d'acord amb la informació facilitada per l'actual contractista prestadora del servei.

5. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

Donat que el contracte preveu pròrroga i modificacions el valor estimat és de 6.545.369,09 euros sense IVA, que es desglossa tal i com segueix:

VEC	LOT 1 (Padellàs i entorn)			
	VE prestació	VE eventuais pròrroques	VE modif. Previstes (20%)	Total
2025	353.897,22 €		70.779,44 €	424.676,66 €
2026	707.794,44 €		141.558,89 €	849.353,33 €
2027	353.897,22 €	353.897,22 €	141.558,89 €	849.353,33 €
2028		707.794,44 €	141.558,89 €	849.353,33 €
2029		353.897,22 €	70.779,44 €	424.676,66 €
TOTALS	1.415.588,88 €	1.415.588,88 €	566.235,55 €	3.397.413,31 €

VEC	LOT 2 (El Born i espais perifèrics)			
	VE prestació	VE eventuais pròrroques	VE modif. previstes (20%)	Total
2025	327.912,06 €		65.582,42 €	393.498,48 €
2026	655.824,12 €		131.164,82 €	786.988,94 €
2027	327.912,06 €	327.912,06 €	131.164,82 €	786.988,94 €
2028		655.824,12 €	131.164,82 €	786.988,94 €
2029		327.912,06 €	65.582,42 €	393.498,48 €
TOTALS	1.311.648,24 €	1.311.648,24 €	524.659,30 €	3.147.963,78 €

VEC	TOTAL CONTRACTE
2025	818.175,14 €
2026	1.636.342,27 €
2027	1.636.342,27 €
2028	1.636.342,27 €
2029	818.175,14 €
TOTALS	6.545.377,09 €

6. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

Aquest contracte de serveis s'adjudicarà pel procediment obert, d'acord al que s'estableix a l'article 156 i següents de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (d'ara, endavant, **LCSP**).

És un contracte especial de l'annex IV de la LCSP i, atenent el VEC, és subjecte a regulació harmonitzada de conformitat amb l'article 22.1.c LCSP.

7. CRITERIS DE SOLVÈNCIA ECONÒMICA I TÈCNICA O PROFESSIONAL, I CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Atesa la magnitud (en personal, hores de treball i assignació econòmica) de cada lot de la present licitació i atenent el fet que es tracta d'un servei sensible donat que és de cara al públic les licitadores hauran de comptar amb la solvència econòmica i tècnica que tot seguit s'especifica:

LOT 1: PADELLÀS I ENTORN

SOLVÈNCIA ECONÒMICA

- De conformitat amb l'article 87.1, lletra a, de la LCSP, el volum anual de negocis relacionat amb l'objecte del contracte referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions ha de tenir un valor igual o superior de **1.300.000,00** euros.

SOLVÈNCIA TÈCNICA

- De conformitat amb l'article 90.1, lletra a, de la LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, 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 **700.000,00** euros. El criteri de correspondència entre els serveis executats per la licitadora i els que constitueixen l'objecte del contracte és la igualtat entre els tres primers dígits dels respectius codis CPV.

LOT 2: EL BORN I ESPAIS PERIFÈRICS

SOLVÈNCIA ECONÒMICA

- De conformitat amb l'article 87.1, lletra a, de la LCSP, el volum anual de negocis relacionat amb l'objecte del contracte referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions ha de tenir un valor igual o superior de **1.150.000,00** euros.

SOLVÈNCIA TÈCNICA

- De conformitat amb l'article 90.1, lletra a, de la LCSP, l'import anual, sense incloure els impostos, 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 **600.000,00** euros. El criteri de correspondència entre els serveis executats per la licitadora i els que constitueixen l'objecte del contracte és la igualtat entre els tres primers dígits dels respectius codis CPV.

D'acord amb l'article 76.2 LCSP, les licitadores es comprometen a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans materials i personals indicats a la Clàusula 3.9 i 4 del PPT. Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment pot ser objecte de penalització o de resolució contractual.

8. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Els criteris d'adjudicació indicats a la present Clàusula s'aplicaran als dos lots.

8.1 Criteris d'adjudicació avaluable automàticament, amb una valoració total màxima de 65 punts

CRITERI C1: 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'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16.

S'atorgarà la màxima puntuació a la licitadora que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació, i, a la resta licitadors, la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula 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, i modificada per Decret d'Alcaldia, de 22 de febrer de 2018, publicat en la Gasetta Municipal el dia 5 de març:

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

A aquests efectes es consideraran ofertes amb valors anormals o desproporcionats aquelles que representin una baixada de preu superior al 5% de la mitjana aritmètica de les ofertes presentades i, en cas de tractar-se d'un únic licitador, el percentatge de baixa serà del 10% respecte del pressupost net de licitació.

En cas de detectar-se una baixa amb valors anormals o desproporcionats, s'analitzarà si l'oferta podrà ser executada amb les degudes garanties en el servei i qualitat en la prestació, s'estudiarà especialment que l'empresa hagi previst uns costos laborals que garanteixin el compliment dels convenis de referència. Serà motiu d'exclusió de la licitació si es detecta que la empresa ha fixat per als treballadors adscrits al servei uns nivells retributius inferiors als establerts en el conveni que s'ha agafat com a referència per calcular el pressupost del servei objecte d'aquest contracte.

CRITERI C2: Pel compromís d'ampliació d'efectius de reserva destinats al servei, amb la formació adient i requerida d'acord amb les respectives operatives de funcionament, fins a 20 punts

Tal i com queda establert en la Clàusula 3.5 del PPT, l'adjudicatària preveurà un equip estable de personal actiu de reserva amb un mínim de 5 efectius per tal de cobrir les necessitats d'ampliació dels serveis, per cobrir els reforços de caire regular o extraordinari, com ara els actes no previstos, exposicions temporals, etc., vacances i/o baixes per malaltia o incidents que es puguin generar.

Aquest criteri valora l'ampliació d'efectius de reserva destinats al servei, segons els següents barems:

0,00 punts	No es compromet a ampliar el personal de reserva
15,00 punts	Per l'ampliació dels efectius de reserva en 6 persones
17,50 punts	Per l'ampliació dels efectius de reserva en 7 persones
20,00 punts	Per l'ampliació dels efectius de reserva en 8 persones o més

Aquest criteri es valorarà mitjançant una declaració responsable presentada per la licitadora en el Sobre electrònic corresponent.

CRITERI C3: Pel compromís de formació a tot el personal del servei en matèria d'igualtat de gènere, fins a 5 punts

Tenint en compte que aquest és un servei amb un contacte directe amb la ciutadania que per definició és heterogènia, i que a més és la cara pública del museu, esdevé essencial la preparació del personal en el tracte de la diversitat. Aquest criteri valora el compromís de la licitadora de realitzar formació a tot el personal del servei en matèria d'igualtat de gènere.

El criteri es valorarà segons els següents barems:

0,00 punts	No es compromet a impartir formació en matèria d'igualtat de gènere
1,00 punts	Formació de 10 hores a 14 hores del 100% del personal implicat en l'execució del contracte
3,00 punts	Formació de 15 hores a 24 hores del 100% del personal implicat en l'execució del contracte
5,00 punts	Formació de 25 hores o més del 100% del personal implicat en l'execució del contracte

Aquest criteri es valorarà mitjançant una declaració responsable presentada per la licitadora en el Sobre electrònic corresponent.

L'empresa que resulti adjudicatària de cada lot, si ha obtingut puntuació en aquest criteri, haurà de proporcionar aquesta formació en gènere al personal durant els primers 3 mesos del contracte. Aquesta formació haurà d'estar certificada per un centre de formació acreditat, Administració pública, Universitat, Col·legi o associació professional.

CRITERI C4: Proposta de millores del servei en relació a la Clàusula 3.9, 3.20 i 6 del PPT, fins 5 punts:

Aquest criteri valorarà les millores en el material aportat per l'adjudicatària per a dur a terme la prestació del servei i el disposar de personal capacitat per informar els visitants en altres idiomes (més enllà del Català, el Castellà i l'Anglès).

CRITERI C4.1.: Millores en l'aportació de material aportat per a dur a terme la prestació del servei, fins a 2 punts, segons el barem següent:

L'adjudicatària haurà de dotar al servei com a mínim amb aquell material indispensable recollit a l'apartat 3.9 del PTT. Ara bé, que l'adjudicatària es responsabilitzi de part del material fungible vinculat al seu servei comporta una millora substancial en la gestió administrativa del servei.

L'empresa pot formular el compromís de dotar al servei del següent material extra:

+ 1,00 punt	Es compromet a aportar les bosses necessàries per al funcionament dels paraigüers automàtics
+ 1,00 punt	Es compromet a aportar els rotllos de paper necessaris per al funcionament de les caixes registradores de les taquilles

El material detallat haurà de ser destinat a l'ús per part dels/de les treballadors/es assignats/des per l'adjudicatària a l'execució d'aquest contracte.

Aquest criteri es valorarà mitjançant una declaració responsable presentada per la licitadora en el Sobre electrònic corresponent.

CRITERI C4.2.: Disposar de personal capacitat per informar els visitants en altres idiomes (més enllà del Català, el Castellà i l'Anglès) en el moment de presentar l'oferta, fins a 3 punts

Tenint en compte la diversitat lingüística dels visitants del museu:

+ 1,00 punt	Disposar com a mínim d'un efectiu amb coneixement certificat de Francès (mínim C1 o equivalent)
+ 1,00 punt	Disposar com a mínim d'un efectiu amb coneixement certificat de llengua dels signes
+ 1,00 punt	Disposar com a mínim d'un efectiu amb coneixement certificat d'Urdú (mínim C1 o equivalent)

La puntuació s'assignarà per la declaració responsable de disposar del personal amb aquest coneixement en el moment de presentar l'oferta i serà justificat documentalment per la licitadora proposada adjudicatària abans de l'adjudicació del lot corresponent.

Puntuació màxima dels criteris objectius: 65 punts

8.2 Criteris d'adjudicació avaluable mitjançant judici de valor, amb una valoració total màxima de 35 punts:

No es puntuaran les propostes que no contemplin tots els serveis descrits al PPT i tampoc aquella informació que es consideri supèrflua o innecessària, ni la que sobrepassi els límits d'espai definits per desenvolupar la proposta.

CRITERI B1: Per la presentació d'un pla operatiu de formació del personal que garanteixi allò establert a la Clàusula 3.3 i 5 del PPT, desglossat per les categories de personal, fins a 15 punts

La proposta haurà de ser d'un màxim de 8 pàgines (sense comptar la portada, l'índex i la contraportada), tipografia Arial 11, espai interlineat simple i numerades (no es valoraran les pàgines que superin aquest número màxim).

Es valorarà la planificació (periodicitat, hores de formació (en continguts del Museu i/o en les funcions específiques a desenvolupar) /any, etc.), la metodologia emprada i les temàtiques tractades, així com propostes de millora (diferents a les indicades en els criteris automàtics), segons el barem següent:

	PLANIFICACIÓ Fins a 6 punts	METODOLOGIA Fins a 3 punts	TEMÀTIQUES Fins a 3 punts	SOLUCIONS I MILLORES Fins a 3 punts
Del 0 al 25% de la puntuació	Planificació poc estructurada Falta de concordança amb les necessitats del MUHBA Falta de claredat en l'ús La proposta costa d'entendre	La proposta de recursos humans i materials és poc clara i detallada No presenta models de fulls de treball, etc. o són poc útils No compta amb propostes d'avaluació ni criteris temporals Falten criteris de valoració qualitativa o quantitativa	La seva proposta no s'ajusta a les necessitats del Centre Els temes són dispersos Les propostes són poc innovadores Falta concreció	La seva proposta és poc coherent amb les necessitats del Centre La proposta és poc clara i/o no té en compte la naturalesa del repte La proposta és poc viable a nivell econòmic, humà i/o temporal La proposta no té en consideració els valors del Centre
Del 25 al 50% de la puntuació	Planificació estructurada Concorda a nivell bàsic amb les necessitats del MUHBA	La proposta de recursos humans i materials és clara a nivell bàsic desenvolupada No presenta models de fulls de treball, etc. o són poc útils	La seva proposta s'ajusta poc a les necessitats del Centre Les temàtiques són coherents, viables Les propostes s'ajusten a la filosofia i valors del Centre	La seva proposta s'adequa poc a les necessitats del Centre La proposta és poc clara i/o no té en compte la naturalesa del repte

	La proposta s'entén i explicita les propostes de treball S'exposa de forma detallada i clara	Els models d'avaluació són poc vigents o innovadors, presenta criteris temporals bàsics Incorporen alguns criteris de valoració qualitativa o quantitativa	El nivell de concreció és bàsic	La proposta sembla poc viable a nivell econòmic, humà i/o temporal, però es pot reajustar La proposta té poc en consideració els valors del Centre
Del 50 al 75% de la puntuació	Planificació estructurada Concorda amb les necessitats del Centre Determina indicadors de seguiment que no s'acaben d'ajustar a les necessitats Proposta detallada i clara, que presenta propostes d'organització innovadores	La proposta de recursos humans i materials és clara i ajustada Presenta models de fulls de treball, etc. Definició clara dels sistemes d'avaluació i criteris temporals Els criteris de valoració qualitius i quantitatius hi són però falta desenvolupament	La seva proposta s'ajusta a les necessitats del Centre Els temaris són coherents, viables i útils pel Centre Les propostes s'ajusten a la filosofia i valors del Centre, i signifiquen una millora respecte els protocols establerts La proposta està ben estructurada	La seva proposta s'adequa a les necessitats del Centre La proposta és clara i s'ajusta naturalesa del repte, i sembla viable a nivell econòmic, humà i temporal Els criteris d'avaluació són poc clars però presents La proposta té en consideració els valors del Centre
Del 75 al 100% de la puntuació	Planificació estructurada Concorda idòniament amb les necessitats del Centre. Determina amb molta claredat i concreció els indicadors de seguiment. Proposta idònia, detallada, amb propostes d'organització innovadores i efectives	La proposta de recursos humans i materials és idònia Presenta models de fulls de treball, etc. que s'ajusten a les necessitats del servei Definició clara i ajustada dels sistemes d'avaluació i criteris temporals Els criteris de valoració tant qualitius com quantitatius són bons i innovadors	La seva proposta s'ajusta de forma idònia a les necessitats del Centre Els temaris són coherents, viables i útils, i estan ben estructurats i detallats Proposa millores i innovacions en relació als temaris La proposta està ben estructurada	La seva proposta s'adequa de forma idònia a les necessitats del Centre La proposta és clara, s'ajusta totalment a naturalesa del repte i és totalment viable a nivell econòmic, humà i temporal Els criteris d'avaluació són clars i innovadors La proposta té en consideració els valors del Centre

CRITERI B2: Presentació de la planificació operativa diària del personal en tots els centres del LOT corresponent (obertura, tancament, supervisions, tractament de les incidències,...) en especial en allò establert a la Clàusula 3.2, 3.14 i 5 del PPT, fins a 10 punts.

L'extensió de la proposta de treball aplicat es limitarà a un màxim de 6 pàgines (sense comptar la portada, l'índex i la contraportada), tipografia Arial 11, espai interlineat simple i numerades (no es valoraran les pàgines que superin aquest número màxim). Es valorarà la planificació, la proposta metodològica, així com propostes de millora (diferents a les indicades en els criteris automàtics), segons el barem següent:

	PLANIFICACIÓ Fins a 5 punts	METODOLOGIA Fins a 3 punts	SOLUCIONS I MILLORES Fins a 2 punts
Del 0 al 25% de la puntuació	Planificació poc estructurada Falta de concordança amb les necessitats del MUHBA Falta de claredat en l'ús de metodologies de treball La proposta costa d'entendre	La proposta de recursos humans i materials és poc clara i detallada No presenta models de fulls de treball, etc. o són poc útils No compta amb propostes d'avaluació Falten criteris de valoració qualitativa o quantitativa	La seva proposta és poc coherent amb les necessitats del Centre La proposta és poc clara i/o no té en compte la naturalesa del repte La proposta és poc viable a nivell econòmic, humà i/o temporal La proposta no té en consideració els valors del Centre
Del 25 al 50% de la puntuació	Planificació estructurada Concorda a nivell bàsic amb les necessitats del MUHBA La proposta s'entén i explicita metodologies de treball Proposta detallada i clara	La proposta de recursos humans i materials és clara a nivell bàsic desenvolupada No presenta models de fulls de treball, etc. o són poc útils Els models d'avaluació són poc vigents o innovadors Incorporen alguns criteris de valoració qualitativa o quantitativa	La seva proposta s'adequa poc a les necessitats del Centre La proposta és poc clara i/o no té en compte la naturalesa del repte La proposta sembla poc viable a nivell econòmic, humà i/o temporal, però es pot reajustar La proposta té poc en consideració els valors del Centre
Del 50 al 75% de la puntuació	Planificació estructurada Concorda amb les necessitats del Centre	La proposta de recursos humans i materials és clara i ajustada Presenta models de fulls de treball, etc.	La seva proposta s'adequa a les necessitats del Centre La proposta és clara i s'ajusta naturalesa del repte.

	Determina indicadors de seguiment que no s'acaben d'ajustar a les necessitats Proposta detallada i clara, que presenta millores i aplica metodologies de treball i organització innovadores	Definició clara dels sistemes d'avaluació Els criteris de valoració qualitius i quantitatius hi són però falta desenvolupament	Sembla viable a nivell econòmic, humà i temporal Els criteris d'avaluació són poc clars però presents La proposta té en consideració els valors del Centre
Del 75 al 100% de la puntuació	Planificació estructurada Concorda idòniament amb les necessitats del Centre Determina amb molta claredat i concreció els indicadors de seguiment Proposta idònia, detallada i clara que presenta millores substancials i aplica metodologies de treball i organització innovadores	La proposta de recursos humans i materials és idònia Presenta models de fulls de treball, etc. que s'ajusten a les necessitats del servei Definició clara i ajustada dels sistemes d'avaluació Els criteris de valoració tant qualitius com quantitatius són bons i innovadors Presenta millores	La seva proposta s'adequa de forma idònia a les necessitats del Centre La proposta és clara, s'ajusta totalment a naturalesa del repte i és totalment viable a nivell econòmic, humà i temporal Els criteris d'avaluació són clars i innovadors La proposta té en consideració els valors del Centre

El PPT estableix que l'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les diferents tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat, haurà de passar les incidències de cadascun dels torns així com desenvolupar les funcions pròpies de cada una de les posicions. És en aquest sentit que cal poder avaluar una proposta de pla operatiu que permeti donar compliment a les Clàusules 3.2, 3.14 i 5 del PPT.

CRITERI B3: Proposta de control de qualitat dels servei en relació amb la Clàusula 2.9, 2.11, 2.12 i 5 del PPT, fins 10 punts.

L'extensió de la proposta de treball aplicat es limitarà a un màxim de 6 pàgines (sense comptar la portada, l'índex i la contraportada), tipografia Arial 11, espai interlineat simple i numerades (no es valoraran les pàgines que superin aquest número màxim). Es valorarà:

- La proposta de control i inspecció del servei a les seus del LOT (fins a 5 punts)
- La proposta per tal de detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies o fets sobreenvenuts que es produeixin al servei (fins a 3 punts)
- La proposta d'operativa per a modificacions del servei a petició del MUHBA degut a canvis d'horaris o programació d'algun centre (fins a 2 punts)

	CONTROL I INSPECCIÓ Fins a 5 punts	ANOMALIES – FETS SOBREVINGUTS Fins a 3 punts	MODIFICACIONS Fins a 2 punts
Del 0 al 25% de la puntuació	Planificació poc estructurada Falta de concordança amb les necessitats del MUHBA Falta de claredat en l'ús de metodologies de treball La proposta costa d'entendre	La proposta de recursos humans i materials és poc clara i detallada No compta amb propostes d'avaluació Falten criteris de valoració qualitativa o quantitativa	La proposta de recursos humans i materials és poc clara i detallada No compta amb propostes d'avaluació Falten criteris de valoració qualitativa o quantitativa
Del 25 al 50% de la puntuació	Planificació estructurada Concorda a nivell bàsic amb les necessitats del MUHBA La proposta s'entén i explicita metodologies de treball Proposta detallada i clara	La proposta de recursos humans i materials és clara a nivell bàsic desenvolupada No presenta models de fulls de treball, etc. o són poc útils Els models d'avaluació són poc vigents o innovadors Incorporen alguns criteris de valoració qualitativa o quantitativa	La proposta de recursos humans i materials és clara a nivell bàsic desenvolupada No presenta models de fulls de treball, etc. o són poc útils Els models d'avaluació són poc vigents o innovadors Incorporen alguns criteris de valoració qualitativa o quantitativa
Del 50 al 75% de la puntuació	Planificació estructurada Concorda amb les necessitats del Centre Determina indicadors de seguiment que no s'acaben d'ajustar a les necessitats Proposta detallada i clara, que presenta millores i aplica metodologies de treball i organització innovadores	La proposta de recursos humans i materials és clara i ajustada Presenta models de fulls de treball, etc. Definició clara dels sistemes d'avaluació Els criteris de valoració qualitatiu i quantitatiu hi són però falta desenvolupament	La proposta de recursos humans i materials és clara i ajustada Presenta models de fulls de treball, etc. Definició clara dels sistemes d'avaluació Els criteris de valoració qualitatiu i quantitatiu hi són però falta desenvolupament
Del 75 al 100% de la puntuació	Planificació estructurada Concorda idòniament amb les necessitats del Centre Determina amb molta claredat i concreció els indicadors de seguiment	La proposta de recursos humans i materials és idònia Presenta models de fulls de treball, etc. que s'ajusten a les necessitats del servei Definició clara i ajustada	Proposta de recursos humans i materials idònia. Presenta models de fulls de treball, etc. que s'ajusten a necessitats servei

	Proposta idònia, detallada i clara que presenta millores substancials i aplica metodologies de treball i organització innovadores	dels sistemes d'avaluació Els criteris de valoració tant qualitius com quantitius són bons i innovadors Presenta millores	Definició clara i ajustada dels sistemes d'avaluació Els criteris de valoració tant qualitius com quantitius són bons i innovadors Presenta millores
--	---	---	--

El PPT estableix que l'adjudicatària haurà d'obtenir dades per fer estudis de públics, establir sistemes de control de la qualitat del servei, amb especial atenció, però no únicament, a les tasques de control de sala. És en aquest sentit que cal poder avaluar una proposta de control de qualitat del servei que permeti donar compliment als apartats les Clàusules 2.9, 2.11, 2.12 i 5 del PPT.

Puntuació màxima dels criteris mitjançant judici de valor: 35 punts

Puntuació màxima total: 65 + 35 = 100 punts

Si es produeix un empat en la puntuació total entre diverses empreses licitadores s'aplicarà el següent criteri de desempat:

- 1) Les licitadores amb major percentatge de persones treballadores amb discapacitat o en situació d'exclusió social a la plantilla de cadascuna de les empreses, primant en cas d'igualtat, el major nombre de personal fix amb discapacitat en plantilla, o el major nombre de persones treballadores en inclusió a la plantilla.
- 2) Les empreses licitadores amb menor percentatge de contractes temporals a la plantilla.
- 3) Les empreses licitadores amb major percentatge de dones ocupades a la plantilla.
- 4) En cas que l'aplicació d'aquest/s criteri/s no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

9. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL I SISTEMES D'INFORMACIÓ DE L'ICUB

L'execució del contracte requereix accés a dades de caràcter personal, i a sistemes d'informació de l'ICUB.

En concret, aquest contracte comporta el tractament de les dades de caràcter personal que s'integren dins la tipologia següent:

Altres dades (nivell baix):

- Dades identificatives: nom i cognoms, e-mail, telèfon.

Finalitat del tractament serà la reserva i compra d'entrades.

10. GARANTIES

GARANTIA DEFINITIVA

L'empresa proposada com adjudicatària haurà de disposar una garantia definitiva per import equivalent al 5% del preu presentat per cada Lot, IVA exclòs.

11. TERMINI D'EXECUCIÓ

L'inici del Lot 1 i del Lot 2 és l'1 de juliol de 2025 o l'endemà de la seva formalització, si aquesta fos posterior. La durada de tots els Lots serà fins el 30 de juny de 2027. Es preveuen dues pròrroques anuals de cada lot.

12. TERMINI DE GARANTIA

S'estableix un termini mínim de garantia de 2 mesos a partir de la data de recepció de la prestació.

13. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

Es considera necessari, d'acord amb la previsió de l'article 202 LCSP, establir la/les següent/s condició/ns especial/s d'execució dels dos lots del contracte que es consideren vinculades amb el seu objecte, no són discriminatòries i són compatibles amb el dret comunitari:

- El pagament directe del preu a les empreses subcontractades.
- L'acreditació de pagament en termini a les empreses subcontractades.
- Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte.
- Conciliació corresponsable del temps laboral, personal i familiar.
- Criteris relatius al compromís ètic de l'empresa i dels seus proveïdors (Clàusula 2 PPT).
- Criteris relatius a la limitació de la presència de substàncies químiques (Clàusula 2 PPT).

14. 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. Les factures hauran d'incloure els següents conceptes:

Lot 1: Padellàs i entorn

- Hores d'Informador/a
- Hores de Controlador/a de sala
- Hores de Coordinador/a de projecte
- Hores de Coordinador/a d'activitats
- Hores d'Auxiliar
- Hores de Suport a la regidoria
- Hores de Recepcionista

Lot 2: El Born i espais perifèrics

- Hores d'Informador/a
- Hores de Controlador/a de sala
- Hores de Coordinador/a de projecte
- Hores de Coordinador/a d'activitats
- Hores d'Auxiliar
- Hores de Suport a la regidoria

15. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

Tal i com estableix l'article 204 de la Llei 9/2017 de 9 de novembre de 2017, un cop perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació només podrà modificar el contracte de cada un dels dos lots per les causes següents:

- Per modificació d'horari d'obertura dels espais, per canvis en la programació prevista i per la incorporació de nous espais al museu

En tot cas, l'import màxim de les modificacions de contracte enumerades anteriorment no podran superar a l'alça de forma acumulada, el 20% sobre l'import inicial del contracte.

Les condicions, abast i límits d'aquesta/es modificació/ns i la/es que hagi proposat l'adjudicatari en la seva oferta, seran obligatòries pel contractista.

16. REVISIÓ DE PREUS

En aquest contracte no es podrà revisar el preu.

17. SUBCONTRACTACIÓ

L'empresa adjudicatària pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació amb el compliment dels requisits i obligacions establerts als articles 215 i 216 LCSP. L'incompliment d'aquestes estipulacions legals comportarà les conseqüències establertes a l'apartat 3 de l'article 215 LCSP.

D'acord amb la previsió de l'article 215.2.e) LCSP, es considera necessari per motiu de la complexitat en la gestió dels serveis d'atenció al públic i per tal de facilitar la gestió del dia a dia que les tasques dels coordinadors de projecte i d'activitats no puguin ser objecte de subcontractació, de forma que hagin de ser executades i realitzades directament i exclusivament per l'empresa contractista. Essent per tant susceptibles de subcontractació altres tasques.

L'empresa contractista està obligada a abonar a les empreses subcontractistes el preu pactat en els terminis i condicions que estableix l'article 216 LCSP.

18. CESSIÓ DEL CONTRACTE

En el present contracte resta prohibida la cessió.

19. PROPOSTA

Atesos els motius exposats, es proposa l'inici del procediment per a la contractació dels SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC D'ESPAIS DEL MUSEU D'HISTÒRIA DE BARCELONA per un import total de licitació de **3.299.956,92 €**, que es desglossa en **2.727.237,12 € de pressupost net i 572.719,80 € en concepte d'IVA al 21%**. D'aquest import corresponen al Lot 1 (Padellàs i entorn) **1.712.862,55 € (1.415.588,88 € de base i 297.273,67 € d'IVA)** i corresponen al Lot 2 (El Born i espais perifèrics) **1.587.094,37 € (1.311.648,24 € de base i 275.446,13 € d'IVA)**, amb càrrec a l'assignació pressupostària amb programa 33313 i econòmic 22611 del pressupost, i d'acord amb les condicions tècniques que s'annexen, mitjançant un procediment obert sotmès a regulació harmonitzada.