

INFORME DE NECESSITAT DEL CONTRACTE MENOR AMB CONCURRÈNCIA CONTRACTE RESERVAT

Dades del contracte

Expedient núm.: APC-80-2023
Tipus contracte: contracte menor amb concurrència
Objecte: Atenció telefònica a les entitats socials registrades a Apropa Cultura i seguiment i anàlisi de l'activitat dels registres.
Pressupost (IVA inclòs)16.250,30€..... IVA tipus21%..... Pressupost net (sense l'IVA)13.430€..... <u>Aquest pressupost net no pot ser superat per l'oferta.</u>

Antecedents

El Consorci de l'Auditori i l'Orquestra (L'Auditori), mitjançant el Departament Apropa Cultura del Consorci de l'Auditori i l'Orquestra, ha de contractar els serveis d'atenció a les trucades de les entitats socials registrades i les encara no registrades al programa amb una argumentació específica amb l'objectiu de gestionar totes les sol·licituds dels usuaris i usuàries del web d'Apropa Cultura i oferir una atenció més personalitzada. A més de poder mantenir actualitzada la base de dades i realitzar campanyes de fidelització d'usuaris.

El contracte no permet la divisió en lots i no s'ha fraccionat el seu objecte, ja que és una unitat funcional que permet el seu aprofitament individual sense la necessitat de prestacions accessòries o complementaries.

Es tracta d'un contracte RESERVAT d'acord amb la Disposició Addicional 4ª de la LCSP.

Descripció de l'objecte. Prescripcions tècniques

El programa Apropa Cultura ha gaudit d'una expansió en els últims anys que ha implicat un augment d'entitats socials implicades que requereixen una atenció més personalitzada i on puguin sentir-se més acompanyades al llarg de tot el procés d'alta i reserva, entre que fan un registre i realitzen la seva sortida cultural.

L'Objecte del contracte consisteix en poder realitzar una atenció més directa i personal a les trucades que es rebin per tal d'inscriure's i realitzar sortides culturals a través del web d'Apropa Cultura, actualitzar dades de centres ja inscrits que puguin haver patit canvis estructurals dins la seva organització i analitzar les trucades per adaptar-nos millor a les necessitats reals dels centres i serveis socials. Amb aquesta informació, es pretén poder dissenyar campanyes de fidelització dels usuaris per acompanyar i fer un seguiment més exhaustiu de l'activitat cultural que el centre o entitat pugui realitzar.

L'horari d'atenció telefònic al públic ha de ser de 9 a 19h.

Han de poder dirigir-se a les persones usuàries en català i castellà.

La dedicació mensual demanada és de 220 hores.

Lloc de realització de la prestació

La prestació del servei es realitzarà a la seu pròpia de l'adjudicatària.

Inici de les prestacions i termini d'execució

L'inici de la prestació s'iniciarà el dia següent de l'adjudicació prevista pel mes de setembre de 2023. El període d'execució del servei és fins desembre de 2023.

Criteris d'adjudicació

Els criteris d'adjudicació són tots matemàtics i són els següents:

El preu, valorant-se aplicant la fórmula següent:

$$\text{Puntuació} = \frac{\text{Preu màxim} - \text{Preu que es valora}}{\text{Preu màxim} - \text{preu més baix}} \quad 100 \text{ punts}$$

La proposta econòmica ha d'incloure la infraestructura i informes, reunions de seguiment, gravació de trucades, omplir formularis indicats i els costos de les trucades sortints.

Paràgrafs obligatoris quan l'empresa/es contractista/es hagi de tractar dades de caràcter personal en l'execució del contracte:

Les dades tractades s'integren dins la tipologia següent:

Altres dades (nivell baix)

- identificatives: DNI/NIF/NIE/Passaport, núm. Seg. Social/mútua, nom i cognoms, adreça, e-mail, telèfon, signatura/empremta, imatge/veu, marques físiques, núm. reg. personal, signatura electrònica.
- personals: estat civil, dades familiars, data naixement, lloc naixement, edat, sexe, nacionalitat, llengua materna, llengua vehicular preferent, característiques físiques o antropomètriques.
- socials: allotjament o habitatge, situació militar, propietats, possessions, aficions, estils de vida, clubs/associacions, llicències, permisos i autoritzacions.
- professionals: formació, titulació, historial estudiantil, experiència, pertany a col·legis/associacions professionals.
- treball: cos/escala, categoria/grau, lloc de treball, dades no econòmiques de la nòmina, historial laboral, altres.
- comercial: activitats i negocis, llicències comercials, subscripcions (revistes, web's,...), creacions artístiques, científiques o tècniques.
- econòmico-financeres: ingressos, rendes, inversions/patrimoni, crèdits/avals, dades bancàries, plans de pensió o jubilació, dades econòmiques de la nòmina, impostos/deduccions, assegurances, hipoteques, subsidis/beneficis, historial de crèdits, targes de crèdit.
- transaccions: bens i serveis subministrats, id. rebuts, transaccions financeres, compensacions/indemnitzacions.
- infraccions: administratives.

La finalitat del tractament serà l'actualització de dades per informar sobre les propostes culturals que ofereix el programa i les activitats d'interès que poden ser interessants per les persones usuàries de les entitats i serveis socials registrats.

Responsable del contracte

Com a responsable del contracte es designa En/Na Sonia Gainza Bernal

Tramesa d'ofertes

L'AUDITORI

Les empreses ofertants hauran d'enviar les seves ofertes mitjançant el perfil de contractant de L'Auditori allotjat al Portal de Contractació Electrònica de la Generalitat de Catalunya:

<https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/203904?categoria=0&tipus=104&page=0>

No s'admetrà cap altra forma d'enviament o lliurament de l'oferta. La proposició que arribi per qualsevol altre via serà rebutjada.

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.

*Nota: Recordar a les empreses ofertants que el termini de presentació de les ofertes serà de **5 dies hàbils** des de la data de publicació de l'anunci.

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.

Signatura digital