



INFORME PREVI JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC PER ALS DIFERENTS EQUIPAMENTS I ACTIVITATS DE LA REGIDORIA DE CULTURA, TRAMITACIÓ ORDINÀRIA ANTICIPADA, SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT AMB DIVERSOS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT:

Des de la Regidoria de Cultura es desenvolupen diferents activitats en els seus diversos equipaments que precisen la gestió complementària de personal d'atenció i informació al públic, personal qualificat que haurà d'atendre la gestió de reserva i venda d'entrades, venda de marxandatge, realitzar visites guiades, control d'accessos, atenció de necessitats dels equipaments de la regidoria d'accés públic, i suport puntual en tasques quan les activitats se celebrin fora dels propis equipaments de la regidoria.

Entre els serveis que es requereixen a l'adjudicatari, i que haurà de dur a terme el seu personal: a) La recepció, informació i atenció a l'usuari; b) la venda d'entrades i gestió de reserves per a cadascun dels equipaments, o altres activitats que s'organitzin des de la regidoria, així com ser el responsable de la liquidació i ingrés dels ingressos que s'obtinguin per aquest o altres conceptes, utilitzant el sistema informàtic aportat per la regidoria; c) el servei de venda de marxandatge o altres, essent responsable de la liquidació i ingrés dels ingressos que s'obtinguin per aquest o altres conceptes, utilitzant el sistema informàtic aportat per la regidoria; d) Servei de control de sala i espais expositius, essent els responsables de l'obertura i tancament dels espais, encesa i el tancament d'aparells expositius i llums, i la connexió i desconnexió d'alarmes, custòdia de les claus, coneixement i aplicació protocols que es derivin del Pla d'Autoprotecció, col·locació dels programes d'informació als espais definits i assegurar-ne la dotació, assegurar que no hi hagi obstacles als passadissos i vies d'evacuació, coneixement i aplicació dels protocols de funcions i d'accessibilitat, incidències en el manteniment dels equipaments.

Essent aquest motiu el que fa necessari i idoni comptar amb un servei extern d'atenció al públic, que atengui totes les necessitats actuals per complementar les activitats de la regidoria i dels seus equipaments.

1.1. INFORME SOBRE LA INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

Atesa la complexitat del servei i la flexibilitat necessària per cobrir-lo, l'Ajuntament de Lleida no disposa dels mitjans necessaris per realitzar la tasca directament, és per aquest motiu que cal fer un contracte per aquets serveis.

1.2. JUSTIFICACIÓ DE LA NO DIVISIÓ EN LOTS

Ateses les característiques de les prestacions objecte del contracte, no es considera la divisió en lots. No hi ha prestacions suficientment diferenciades i d'una envergadura tal que aconsellin la divisió en lots de l'objecte del contracte, ja que aquest consisteix bàsicament en l'aportació de mitjans personals, i fa necessari que la totalitat de les tasques siguin dutes a terme per una sola empresa.

Per aquest motiu i tal com estableix l'article 99.3 b) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector públic, la divisió en lots dificultaria la correcta execució de l'objecte del contracte des de punt de vista tècnic, ja que es requereix coordinació per part de l'empresa adjudicatària.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE:

L'objecte d'aquest contracte és la prestació dels serveis d'atenció al públic pels diferents equipaments de la regidoria per la realització de tasques complementàries d'atenció al





Ajuntament de Lleida

públic, visites guiades, control accessos, gestió reserves, taquillatge i venda de merxandatge, d'acord amb la distribució i horaris que s'especifiquen en el plec tècnic.

Els espais als quals es prestarà el servei objecte del present plec són els següents:

- Casa dels Gegants
- Teatre Municipal de l'Escorxador
- Auditori Municipal Enric Granados
- Centre d'Art La Panera
- MORERA, Museu d'Art Modern i Contemporani de Lleida
- Museu de l'Automoció Roda-Roda
- Museu de l'Aigua
- Sala Leandre Cristofol

Ocasionalment, es podrà requerir el suport de personal per realitzar tasques fora d'aquets equipaments, o bé per activitats que vagin associades als equipaments objecte del contracte, o activitats organitzades per la regidoria al carrer.

2.1 CPV del contracte

El CPV del contracte és CPV 92500000-6 Serveis de biblioteques, arxius museus i altres serveis culturals

3. DATA D'INICI PREVISTA DEL CONTRACTE:

1 de març de 2024

4. DURADA DEL CONTRACTE:

La durada del contracte és d'un any, a partir de la data de la seva formalització prevista pel dia 29 de febrer de 2024 i prorrogable per tres anualitats més.

5. PRESSUPOST MÀXIM DE LICITACIÓ:

El pressupost de licitació és de 239.592,30€ (IVA exclòs).

NÚMERO LOT	RESERVAT A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL	DESCRIPCIÓ	IMPORT SENSE IVA	IVA 21%	IMPORT IVA INCLÒS
1	No	contractació del servei d'atenció al públic	239.592,30€	50.314,38€	289.906,68€

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 els preus consignats porten implícits els següents conceptes:

- a) L'import dels treballs accessoris o auxiliars.
- b) Les despeses derivades de l'aplicació de les disposicions legals sobre prevenció de riscos laborals i els honoraris corresponents.
- c) Les despeses corresponents al control de qualitat.
- d) Les imposicions de tipus fiscal o d'altra naturalesa, derivades del contracte i de l'activitat del contractista en la seva execució.
- e) L'import de les càrregues laborals de tot ordre.
- g) Els materials o estris que s'han d'emprar per una bona prestació dels serveis.
- h) Qualsevol altra d'obligat compliment conforme a la respectiva normativa sectorial.

Desglossat amb les següents anualitats:



Ajuntament de Lleida

	Import	IVA (21%)	Total
2024	199.660,25€	41.928,65€	241.588,90€
2025	39.932,05€	8.385,73€	48.317,78€

Atès que la previsió d'hores del contracte són un màxim de 15.398 s'estableix un preu/hora màxim de licitació de 15,56€ (IVA exclòs).

El pressupost net es desglossa de la manera següent, sent orientatiu i no vinculant per l'Ajuntament de Lleida ni per l'adjudicatari.

COSTOS DIRECTES	
Costos salarials	155.807,52 €
Altres costos directes (31,40%)	48.923,56€
TOTAL COSTOS DIRECTES	204.731,08€
COSTOS INDIRECTES	
TOTAL COSTOS INDIRECTES (altres despeses estructura, benefici industrial)	34.861,22€
TOTAL	239.592,30€

L'estimació de costos salarials s'ha calculat a partir dels sous bruts establerts en el Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya 2011-2016 (Resolució EMO/1528/2015, de 25 de juny), i l'Acord parcial de la Comissió negociadora del Conveni que aprova les Taules salarials per l'any 2022 (Resolució EMT/823/2022, de 21 de març). Pel grup professional Personal d'atenció al públic, el lloc de treball informador/a, i d'acord amb la modificació prevista en la Resolució EMT/823/2022, de 21 de març, on es modifica la descripció de llocs de treball i la classificació professional. i d'acord amb la disposició del 16 de març de 2023, on s'indica que a partir de l'1 de setembre de 2023 s'incrementa el salari mínim interprofessional en un 2%.

Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de 11 persones que han d'executar el contracte amb la categoria professional de *Personal d'atenció al públic*, i lloc de treball *informador/a*, i per 15.396 hores de servei, on s'inclou una borsa d'hores per atendre altres serveis, segons s'especifica en l'apartat 2 dels Plecs tècnics.

Ateses les característiques de la licitació, no es pot establir un pressupost de licitació ja que el nombre exacte d'hores a prestar no es pot determinar, i d'acord amb la previsió de la disposició addicional 33a de la LCSP, la quantia del pressupost base es considera estimativa i té caràcter de pressupost màxim i limitador d'aquest contracte.

L'Ajuntament no resta obligat a exhaurir l'esmentat import en atenció a que les factures o les certificacions, si escau, un cop finalitzat el contracte, podrien ascendir a una quantitat inferior a la inicialment prevista.

6. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

El valor estimat del contracte és de 1.006.287,66€.



	IMPORT
Pressupost licitació	239.592,30€
Modificació 20%	47.918,46€
Pròrroga 1r any	239.592,30€
Pròrroga 2n any	239.592,30€
Pròrroga 3r any	239.592,30€
Total	1.006.287,66€

7. SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

Aquest contracte està subjecte a regularització harmonitzada.

8. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA I SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL:

Solvència economia i financera

Declaració sobre el volum global de negocis i, si escau, sobre el volum de negocis en l'àmbit d'activitats corresponent a l'objecte del contracte, referit al millor exercici dins dels tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en que se disposi de les referències de dit volum de negocis. Aquesta declaració s'ha de justificar amb els documents comptables que l'acrediten.

La mitjana de volum de negoci anual que cal acreditar ha de ser com a mínim del 50 % del pressupost estimat de licitació.

Solvència tècnica i professional:

El licitador haurà d'acreditar l'execució satisfactòria d'un mínim de dos contractes durant els darrers 3 anys, amb un import d'adjudicació igual o superior al 30% del pressupost de licitació, sense IVA, que inclogui les prestacions descrites en l'objecte del contracte (tasques complementàries d'atenció al públic, visites guiades, control accessos, gestió reserves, taquillatge i venda de merxandatge). La relació haurà d'incloure l'import, dates i destinatari públic o privat de cadascun dels contractes.

Els serveis realitzats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o, quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a manca d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari.

9. MODEL DE PRESENTACIÓ D'OFERTES ECONÒMIQUES:

El model de presentació d'ofertes serà preu/hora + IVA (21%).

10. PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA:

La partida pressupostària és la 08 3300 227 99.

11. CRITERIS DE VALORACIÓ.

Els criteris de valoració són els següents:

Criteris avaluable de forma automàtica 60%



Criteris avaluables de forma automàtica 60 punts	Puntuació
a) Preu ofertat (preu/hora) Es valorarà amb la màxima puntuació l'oferta més econòmica i la resta es calcularà de forma proporcional d'acord amb la fórmula matemàtica. Les puntuacions es realitzaran de forma desglossada per cada tipus de preus unitaris, tal i com consta en l'apartat presentació ofertes econòmiques, amb la següent puntuació màxima per apartat.	45 punts $VO = (OM \times PMO) / OF$ On: VO= Valoració de l'oferta OM= Menor oferta vàlidament emesa PMO= Puntuació màxima a obtenir OF= Oferta presentada per l'empresa
b) Termini per cobrir el servei en casos d'indisposició no prevista	5 punts Cobrir el servei amb un màxim de 60 minuts - 5 punts Cobrir el servei amb un màxim de 90 minuts - 1 punts
c) Registre del protocol per a la prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i per raó de gènere a l'empresa, ja que aquest és obligatori per a totes les empreses però no es obligatori el seu registre.	10 punts S'atorgarà 10 punts a l'empresa que aporti el justificant del registre d'aquest protocol i la declaració responsable conforme el protocol s'aplicarà en l'execució d'aquest contracte.

Criteris avaluables de forma no automàtica 40%

a) Pla operatiu (40 punts màxim)

Presentació de la planificació operativa del personal, fins a 15 punts, que es desglossen així:

a.1. Planificació de l'operativa i metodologia que ha de seguir el personal destinat al servei **(fins a 10 punts)**.

a.2. Planificació dels torns de treball i personal destinat a cada equipament **(fins a 5 punts)**.

S'haurà de presentar un escrit que no excedeixi de 5 pàgines on es detallaran la planificació dels punts a1. i a2. i els indicadors per tal de mesurar la qualitat dels serveis i el mètode per a la posada en pràctica d'aquesta planificació. Es valorarà la presentació d'una proposta que garanteixi un elevat estàndard de qualitat en el desenvolupament de les funcions



Ajuntament de Lleida

assignades, així com un procediment que estableixi indicadors qualitatius d'avaluació permanent.

b) Proposta de coordinació dels serveis, fins 20 punts, que es desglossen:

b.1. Pla d'actuacions per a garantir la capacitat de resposta a les diferents anomalies que es puguin produir en el servei **(fins a 5 punts)**.

b.2. Mecanismes a utilitzar per tal de garantir que tots els serveis es troben en actiu **(fins a 5 punts)**.

b.3. Plantejament de les inspeccions del servei en els equipaments objecte del contracte (periodicitat, avisos, metodologia,...) **(fins a 5 punts)**

b.4. Plantejament de la capacitat operativa de l'empresa per peticions de serveis extraordinaris que es sol·licitin des de la regidoria **(fins 5 punts)**.

S'haurà de presentar un escrit que no excedeixi de 4 pàgines on es detallarà la descripció d'un procediment lògic i coherent que d'una forma realista permeti una detecció de les incidències que es produeixin en el decurs de la prestació del servei així com el procediment per a la seva resolució i de l'avaluació de la qualitat del servei.

Es valoraran també els procediments per optimitzar la comunicació entre l'empresa adjudicatària i els diferents equipaments municipals de cara a agilitzar i garantir els fluxos d'informació necessaris per al correcte desenvolupament de l'activitat. Es valorarà la descripció d'un procediment lògic i coherent que d'una forma realista permeti definir les periodicitats, canals de comunicació, destinataris i informació clau a comunicar, posant especial èmfasi en minimitzar l'afectació en la prestació del servei.

c) Pla de formació del personal (fins a 5 punts)

Es valorarà la qualitat, idoneïtat i adequació del pla de formació plantejat als treballadors adscrits al contracte.

S'haurà de presentar un escrit que no excedeixi de 5 pàgines amb el Pla de formació continuada de l'empresa on es detallarà la formació i la metodologia que es durà a terme durant el període del contracte. El Pla haurà de contenir: continguts i matèries del Pla formatiu; hores de formació; mitjans tècnics i humans que es destinaran i metodologia que s'aplicarà.

Aquest Pla haurà de contemplar la formació específica en atenció al client i atenció a la diversitat i accessibilitat.

Es valorarà la presentació d'una proposta coherent i que de forma realista tingui una aplicació en la prestació del servei.

Es fa constar que en la documentació aportada relativa als criteris NO avaluable de forma automàtica no hi pot constar informació relacionada amb els criteris avaluable de forma automàtica.

En el cas que no s'arribi al 50% de la puntuació establerta en els criteris NO avaluable de forma automàtica, la oferta quedarà exclosa. Per tant, les propostes que hagin assolit una puntuació INFERIOR a 20 PUNTS restaran excloses.

12. DOCUMENTACIÓ QUE HAN D'APORTAR ELS LICITADORS PER VALORAR ELS DIFERENTS CRITERIS.



Ajuntament de Lleida

Criteris avaluables de forma automàtica

a) Oferta econòmica: Caldrà presentar l'oferta econòmica, signada el licitador o persona que el representi, per a la ponderació dels criteris avaluables de forma automàtica.

b) Cobrir el servei indisposició no prevista: caldrà presentar una declaració responsable indicant el termini que s'ofereix d'acord amb els barems que s'indiquen.

c) Registre del protocol per a la prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i per raó de gènere a l'empresa.

Caldrà acreditar-ho amb els documents que siguin necessaris per justificar el registre d'aquest protocol i mitjançant una declaració responsable conforme el protocol s'aplicarà en l'execució d'aquest contracte.

Criteris avaluables de forma no automàtica

a) Pla operatiu

a.1 Presentació de la planificació operativa del personal

a.1. Planificació de l'operativa i metodologia que ha de seguir el personal destinat al servei

a.3. Planificació dels torns de treball i personal destinat a cada equipament

b) Proposta de coordinació dels serveis

b.1. Pla d'actuacions per a garantir la capacitat de resposta a les diferents anomalies que es puguin produir en el servei

b.2. Mecanismes a utilitzar per tal de garantir que tots els serveis es troben en actiu

b.3. Plantejament de les inspeccions del servei en els equipaments objecte del contracte

b.4. Plantejament de la capacitat operativa de l'empresa per peticions de serveis extraordinaris que es sol·licitin des de la regidoria

c) Pla de formació del personal

Pla de formació continuada de l'empresa on es detallarà la formació i la metodologia.

En cas que els documents aportats superin la mida màxima establerta, només es valoraran les pàgines correctament presentades. Per determinar la mida dels documents, s'inclourà la totalitat de documentació presentada per les empreses: índex, annexes, etc.

13. SUBROGACIÓ PERSONAL:

En aplicació a l'article 38 del "Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya, així com en aplicació de l'article 130 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, s'estableix com a condició la subrogació de la plantilla de les persones treballadores amb una antiguitat mínima reconeguda de més de 4 mesos a la finalització del vigent contracte, ocupades en l'empresa que actualment està executant la prestació dels serveis del contracte: "DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC PER ALS DIFERENTS EQUIPAMENTS I ACTIVITATS DE LA REGIDORIA DE CULTURA"

14. RESPONSABLE DEL CONTRACTE:

Responsable coordinadora de Cultura

15. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ :

15.1 L'empresa contractista, en l'elaboració i presentació de l'objecte del contracte, ha **d'incorporar la perspectiva de gènere** i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge.



Ajuntament de Lleida

15.2 Es condició especial d'execució **mantenir la plantilla de treballadors i treballadores mínima adscrita a l'execució del contracte i descrita als plecs**, sense que procedeixi suspendre o extingir els contractes de treball de la plantilla, excepte les suspensions o extincions conseqüència de la voluntat de la persona treballadora o d'acomiadaments disciplinaris.

15.3 **Manteniment de les condicions laborals durant la vigència del contracte.** L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el Conveni col·lectiu del sector del lleure i sociocultural de Catalunya.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

15.4 Indicadors i mecanismes de control a l'empresa

- Semestralment, els tècnics responsables de l'Ajuntament de Lleida, realitzaran una avaluació dels aspectes que considerin rellevants per tal de avaluar que es compleixen els requisits del personal adscrit al contracte.

- Els equipaments i departaments podran tenir a disposició del públic i usuaris enquestes de satisfacció de la prestació dels serveis.

16. ASSEGURANÇA A APORTAR PER L'ADJUDICATARI

L'empresa proposada com adjudicatària haurà de tenir subscrita una Pòlissa de Responsabilitat Civil, per cobrir les reclamacions pels danys materials i/o corporals i les seves conseqüències que puguin causar a tercers, amb límit per sinistre no inferior a 1.000.000 €, que inclogui:

RC Explotació

RC Patronal, amb límit per víctima no inferior a 300.000 €.

Que inclogui a l'Ajuntament de Lleida com a assegurat addicional, sense perdre la seva condició de tercer front l'adjudicatari.

Es requerirà a l'adjudicatari per tal que acrediti estar en possessió d'aquesta assegurança mitjançant la presentació de la còpia de la pòlissa i del darrer justificant del pagament de la mateixa, abans de la formalització del contracte.

17. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

☐ No.

☒ Sí: ENCARREGAT TRACTAMENT DE DADES (S'adjunta Annex)

☐ SI: CORRESPONSABLE TRACTAMENT DE DADES (S'adjunta Annex)

18. SUBCONTRACTACIÓ.

En aquest contracte no es permet la subcontractació .

19. MODIFICACIÓ

Fins un 20% del pressupost de licitació, és a dir, fins a 47.918,46€

Es podrà modificar el contracte quan els equipament previstos en el contracte requereixin més hores de personal de les previstes en el contracte, per causes sobrevingudes o per noves obertures d'equipaments no previstos.

La modificació del contracte no pot suposar l'establiment de nous preus unitaris no previstos en el contracte.



Ajuntament de Lleida

Per a qualsevol modificació serà necessari, de manera prèvia, un informe justificatiu del motiu que fa necessària la modificació del contracte, per part dels responsables dels serveis tècnics municipals i la corresponent consignació pressupostària

20. ALTRES ASPECTES A CONSIDERAR:

20.1 RÈGIM PAGAMENT FACTURES

L'ajuntament farà efectiva la quantitat del contracte mensualment, pels serveis disposats en cadascun dels equipaments i personal requerit.

Cada final de mes l'empresa adjudicatària haurà de presentar la factura corresponent amb el total d'hores realitzades per tot el personal dels diferents equipaments.

Les factures amb format electrònic mitjançant la plataforma FACE del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, amb els següents codis DIR:

GE0001867- OFICINA CONTABLE

GE0016546-ORGANO GESTOR

GE0001872-UNIDAD TRAMITADORA

A la factura ha de constar la referència: CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

Caldrà entrar com a documentació adjunta a la factura, la relació nominal del personal adscrit al contracte, el certificat de corrent de pagament de la Seguretat Social i el certificat de l'Agència Tributària d'estar al corrent de pagament amb les obligacions tributàries

20.2 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les obligacions de l'adjudicatari estan descrites en el PPT.

20.3 CAUSES DE FORÇA MAJOR

Les parts no seran responsables, si no és raonablement possible portar a terme l'objecte d'aquest contracte per causes de força major, imprevisibles i/o inevitables, totes les quals estiguin fora del control raonable de les parts. En aquests casos, el contracte podrà quedar anul·lat sense que les parts puguin reclamar-se res recíprocament, en concepte d'indemnització per danys i perjudicis. S'entendran, en tot cas, com a supòsits de força major, a més dels generals, la prohibició de l'objecte d'aquest contracte per l'autoritat competent per raons de seguretat, salubritat, salut pública, etc. i, en general, totes aquelles que no es puguin evitar.

PROPOSTA:

Iniciar la licitació per a la contractació del servei d'atenció al públic del personal d'atenció al públic pels diferents equipaments de la regidoria de cultura, per un import màxim de: 239.592,30€+ 50.314,38€ d'IVA (Total: 289.906,68€) i pel període del 29 de febrer de 2024 al 28 de febrer de 2025, mitjançant tramitació ordinària anticipada, subjecte a regularització harmonitzada, mitjançant procediment obert amb diversos criteris d'adjudicació, distribuït en les següents anualitats:

	Import	IVA (21%)	Total
2024	199.660,25€	41.928,65€	241.588,90€
2025	39.932,05€	8.385,73€	48.317,78€

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida

A la data de la signatura electrònica
La responsable coordinadora de Cultura