

Núm. referència X2024016825  
Núm. expedient NI022024000609

**Assumpte: Contracte del SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL VISITANT I GESTIÓ DE LA BOTIGA DE L'OFICINA DE TURISME D'OLOT**

**INFORME-MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESSITAT DEL CONTRACTE I DE LA INSUFICIÈNCIA DE MITJANS**

El present informe s'emet a l'efecte del previst als articles 28 i 63 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic -LCSP-, per tal de justificar en el present informe-memòria justificativa tots aquells aspectes que determinen la necessitat de licitar el present contracte.

**Objecte del contracte:**

la prestació del servei d'informació i atenció al visitant i de la gestió de la botiga de l'Oficina de Turisme d'Olot.

El codi CPV del contracte és:

63513000-8 Serveis d'informació turística  
79342320-2 Serveis d'atenció al client

**Idoneïtat del contracte i necessitats a satisfer:**

Les necessitats administratives a satisfer i la idoneïtat de l'objecte del contracte, la justificació del procediment, dels criteris d'adjudicació i la resta de requeriments recollits a la LCSP, estan acreditats a l'expedient i al Plec de prescripcions tècniques.

**Justificació insuficiència de mitjans:**

La insuficiència de mitjans que justifica la necessitat de contractar el servei és:

- L'Ajuntament d'Olot no disposa dels mitjans personals ni materials per executar l'objecte del contracte directament, perquè és necessari que l'atenció a donar a l'oficina de turisme sigui especialitzada.

**Divisió per lots:**

No es preveu la divisió en lots del present contracte, donat que la gestió de la botiga de l'Oficina de Turisme no requereix la dedicació d'una persona durant tot l'horari de l'Oficina sinó que s'ha de realitzar en moments puntuals. Per tant la divisió en lots comportaria una major despesa i no permetria assolir una bona relació qualitat-preu.

**Valor estimat del contracte:**

El Valor Estimat (VE) del contracte, als efectes d'allò que disposen l'article 101 i concordants de la LCSP és de dos-cents sis mil vuit-cents seixanta-cinc euros amb divuit cèntims (206.865,18 €), IVA exclòs.

D'acord amb l'article 101 aquest valor s'ha calculat incloent les eventuais pròrrogues; no es preveuen modificacions.

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a [www.olot.cat](http://www.olot.cat) >Tràmits On Line amb el codi:  
25913abb-9aeb-4965-87e4-86bfec987b31

---

	Contracte	Pròrrogues	Total
Any 1	68.955,06 €		68.955,06 €
Any 2		68.955,06 €	68.955,06 €
Any 3		68.955,06 €	68.955,06 €
<b>Total</b>	<b>68.955,06 €</b>	<b>137.910,12 €</b>	<b>206.865,18 €</b>

El valor estimat del contracte, calculat conforme la LCSP, s'ha tingut en compte per seleccionar el procediment de licitació aplicable a aquest contracte i a la publicitat a què s'ha de sotmetre.

**Pressupost base de licitació:**

El pressupost base de licitació, d'acord amb l'article 100 LCSP, comprèn l'import total per a l'any de durada del contracte, i és de vuitanta-tres mil quatre-cents trenta-cinc amb seixanta-dos cèntims (83.435,62 €) IVA inclòs, amb el desglossament següent: 68.955,06 € de pressupost net sense IVA, i 14.480,56 € corresponent al 21% d'IVA.

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el III Conveni de lleure educatiu i sociocultural de Catalunya (codi de conveni núm. 79002295012003) publicat al DOGC núm. 6910 de data 10 de juliol de 2015 i les Taules salarials de la Resolució EMT/823/2022 de 21 de març.

Els costos salarials s'han calculat a partir d'una plantilla de persones treballadores que ha d'executar el contracte amb les següents categories professionals i nombre de persones, segons s'especifica al Plec de prescripcions tècniques. Per al càlcul salarial s'han utilitzat les "Taules salarials aplicables des d'1 de setembre de 2022" de l'esmentat Acord parcial del conveni col·lectiu, contemplant els increments per conveni del 2023 i del 2024.

Categoria professional	Retribució salarial anual segons conveni	Núm. Persones
Coordinador de projectes	23.006,85 €	1
Informador	17.510,77 €	1 persona + 1 persona a jornada parcial (dedicació segons horari del PPT)

a. Cost coordinador de projectes

<b>Costos directes</b>	Cost / hora
Costos salarials	13,57 €
Seguretat Social (33%)	4,47 €
<b>Subtotal</b>	<b>18,04 €</b>

<b>Costos indirectes</b>	Cost / hora
Despeses generals estructura (5%)	0,90 €
Benefici industrial (10%)	1,80 €
<b>Subtotal</b>	<b>2,70 €</b>

<b>TOTAL</b>	<b>20,74 €</b>
--------------	----------------

b. Cost informador

<b>Costos directes</b>	Cost / hora
Costos salarials	10,33 €
Seguretat Social (33%)	3,40 €
<b>Subtotal</b>	<b>13,73 €</b>

<b>Costos indirectes</b>	Cost / hora
Despeses generals estructura (5%)	0,68 €

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a [www.olot.cat](http://www.olot.cat) >Tràmits On Line amb el codi: 25913abb-9aeb-4965-87e4-86bfec987b31

Benefici industrial (10%)	1,37 €
Subtotal	2,05 €

<b>TOTAL</b>	<b>15,78 €</b>
--------------	----------------

	Hores	Preu hora	Base Imposable	IVA 21%	Total
Cost coordinació	1.695	20,74 €	35.154,30 €	7.382,40 €	42.536,70 €
Cost informadors	2.142	15,78 €	33.800,76 €	7.098,15 €	40.898,91 €
<b>TOTAL PRESTACIÓ</b>	<b>3.354</b>		<b>68.955,06 €</b>	<b>14.480,55 €</b>	<b>83.435,61 €</b>

Aquest és el preu màxim que poden oferir les empreses que concorrin a la licitació.

El pressupost inclou tots els costos d'execució del contracte i anirà amb càrrec al pressupost de l'Ajuntament.

#### Obligació de subrogació del personal adscrit al contracte

D'acord amb el Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural, procedeix la subrogació de personal en la present licitació.

#### **Existència de crèdit:**

Es consignarà la despesa amb càrrec a la partida "OFICINA DE TURISME" del pressupost de l'Ajuntament: 2024 200 432 227997.

En tractar-se d'una despesa plurianual, queda subordinada a l'existència de crèdit adequat i suficient en el pressupost dels exercicis respectius.

#### **Durada del contracte:**

La durada del contracte s'estableix per un (1) any, a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte, amb la possibilitat de dues pròrrogues, de forma acordada, d'un any cadascuna, de conformitat amb l'article 29.4 LCSP.

#### **Requisits de solvència:**

##### **a) Solvència econòmica i financera:**

De conformitat amb l'article 87 de la LCSP, per poder participar en aquest procediment els licitadors, hauran d'acreditar la solvència econòmica i financera, mitjançant:

- El volum anual de negocis en l'àmbit al qual es refereix el contracte, referit al millor exercici dins dels tres últims anys disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de l'oferta per un import igual o superior a 83.435,62 €, equivalent al pressupost base de licitació amb IVA.
- L'existència d'una assegurança de responsabilitat civil per import igual o superior al valor estimat del contracte, és a dir 206.865,18 €

##### **b) Solvència professional o tècnica:**

La solvència tècnica i professional de l'empresari s'ha d'acreditar mitjançant els següents requisits i hauran de presentar la documentació següent:

- Una relació dels principals serveis de característiques similars realitzats en els últims tres anys, que inclogui imports, dates i destinataris, públics o privats, per import igual o superior

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a [www.olot.cat](http://www.olot.cat) >Tràmits On Line amb el codi: 25913abb-9aeb-4965-87e4-86bfec987b31

---

a 58.404,93 € (corresponent al 70% del preu d'una anualitat del contracte).

Es consideraran serveis de característiques similars la prestació de serveis d'informació turística.

Caldrà acreditar els serveis efectuats mitjançant la presentació de, com a mínim, 2 certificats d'haver realitzat 2 serveis anàlegs o similars a l'objecte del contracte, expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a falta d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyant els documents obrants en poder del mateix que acreditin la realització de la prestació.

Aquesta exigència no s'aplicarà a les empreses de nova creació (inferior a cinc anys), de conformitat amb l'article 90 LCSP. En aquest cas, hauran de presentar:

- Titulació i experiència de la persona interlocutora i coordinadora del contracte.

Per a la correcta execució del contracte es considera necessari que aquesta persona tingui el següent perfil professional:

Titulació: diplomatura o equivalent.

Experiència: d'almenys dos anys en la prestació de serveis de coordinació i gestió d'equips.

S'acreditarà amb la presentació de la titulació oficial i amb un certificat acreditatiu de l'experiència.

El requisit d'experiència es considera necessària, atès que caldrà afrontar i solucionar imprevistos de forma ràpida, fet que reverteix en la correcta execució del contracte.

Atès que l'antiguitat es demana a la persona a càrrec d'aquest perfil professional, no restringeix la concurrència a les empreses de nova creació.

#### **Criteris d'adjudicació:**

De conformitat amb l'article 145.1 de la LCSP, l'adjudicació dels contractes es realitzarà utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació sobre la base de la millor relació qualitat-preu.

Considerant l'objecte del contracte, així com també totes les actuacions que integren el seu cicle de vida, els criteris aplicables a la present contractació són els següents, ordenats de manera decreixent, amb la puntuació màxima i la fórmula d'avaluació prevista per cadascun d'ells, i amb una puntuació total màxima de fins a 100 punts:

#### **Criteris avaluable mitjançant judici de valor fins a 50 punts**

Es requerirà una puntuació mínima de 25 punts per passar a la següent fase de licitació.

#### **A. Pla de gestió fins a 50 punts**

El pla de gestió ha de tenir una extensió màxima de 50 pàgines, amb tipus de lletra Arial amb cos 10. Caldrà descriure els apartats següents:

##### **a.1 Objectius generals i específics del servei d'atenció al visitant fins a 12 punts**

S'hauran d'exposar i justificar les mesures dirigides a establir una millora del servei de forma continuada, alineades amb els objectius generals de la Carta Europea de Turisme Sostenible.

Es valorarà que les mesures proposades compleixin amb els criteris de la Carta Europea, que siguin coherents i aplicables.

a.2 Manual de l'informador fins a 12 punts

Caldrà redactar un manual de l'informador que inclogui tots els punts d'interès turístic de la ciutat, i la seva prioritat a l'hora de proposar-los al visitant, i la forma d'actualització d'aquest document. Inclourà també el protocol de com informar el visitant.

Es valorarà la justificació dels punts d'interès turístic inclosos i la seva prioritat, tenint en compte els criteris de la Carta Europea de Turisme Sostenible, i que mostri el coneixement del territori i de les entitats i organitzacions del territori que organitzen esdeveniments.

a.3 Procediment d'avaluació i seguiment del servei d'atenció al visitant fins a 10 punts

Hauran d'explicar la forma de procedimentar el funcionament per fer front a l'organització del servei per tal d'aconseguir resultats satisfactoris diària, setmanal, mensual, trimestral i anualment. S'haurà d'explicar la metodologia d'entrada de dades específiques dels esdeveniments que es duen a terme a la ciutat.

Es valorarà que el procediment tingui en compte dades objectives recollides en diferents suports i el coneixement del Gestor Estadístic de la Generalitat de Catalunya.

a.4 Procediment del servei de gestió de la botiga fins a 10 punts

Caldrà presentar el catàleg de productes a vendre i el corresponent pla de màrqueting de la botiga, així com els criteris d'incorporació de nous productes.

Es valorarà que es doni resposta a les diferents tipologies de públics pel que fa als productes que es podran adquirir a la botiga, la justificació del catàleg, que es proposin productes sostenibles i de proximitat.

a.5 Procediment per possibles incidències en el servei d'atenció al visitant fins a 6 punts

Es valorarà el funcionament per analitzar, resoldre i avaluar les mesures de qualitat del treball i millora contínua.

**Criteris avaluable de manera automàtica** fins a 50 punts

**A. Oferta econòmica** fins a 35 punts

El preu s'indicarà per l'any de contracte (IVA exclòs) i expressat amb dos decimals. S'haurà d'escriure en xifres i en lletra, i en cas de divergència prevaldrà la quantitat consignada en lletra.

La quantitat indicada com a pressupost net consisteix la xifra màxima de preu o cost que poden oferir les empreses licitadores.

La distribució de la puntuació es farà aplicant la fórmula següent:

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \right] \times P$$

On:  
Pv: Puntuació de l'oferta a Valorar  
P: Puntuació màxima criteri  
Om: Oferta Millor  
Ov: Oferta a Valorar  
IL: Import de Licitació

S'escull aquesta fórmula perquè és la recomanada per la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública.

**B. Millora relativa al servei de visites guiades: 10 punts**

Es valorarà que s'ofereixin visites guiades addicionals al mínim que estableix el plec de prescripcions tècniques.

Les visites addicionals es podran dur a terme durant tot l'any, i s'hauran de programar tenint en compte caps de setmana i festius.

Es valoraran segons:

- entre 11 i 20 visites addicionals durant l'any 2,5 punts
- entre 20 i 30 visites addicionals durant l'any 5 punts
- Si el 25% com a mínim de les visites ofertades s'ofereixen en idiomes (francès o anglès) 5 punts

En cas d'oferir aquesta millora, caldrà especificar quantes visites guiades s'ofereixen, en quines dates i a quina hora es faran, i en quins idiomes les oferiran.

Es podrà oferir un número superior de visites guiades, però això no incidirà en una major puntuació en aquest apartat.

**C. Segell de qualitat ambiental 5 punts**

Es valorarà que l'empresa licitadora disposi d'un segell de qualitat ambiental, tipus Carta Europea de Turisme Sostenible, Biosphere, o equivalent.

Aquest criteri es justifica pel fet que aquests segells acrediten una metodologia de treball alineada amb la gestió turística sostenible del territori i per tant reverteix en una millor execució del contracte.

**Condicions especials d'execució:**

D'acord amb l'article 202 de la LCSP, s'estableixen les següents condició especials:

- a) Compliment de la legislació i convenis aplicables de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual. L'empresa adjudicatària 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 que sigui d'aplicació.

- b) L'empresa contractista ha de garantir que els salaris de les persones adscrites a l'execució del contracte siguin iguals per a dones i homes en aquelles categories o en aquells grups professionals equivalents.
- c) L'empresa contractista, en l'elaboració i execució 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.

Aquestes condicions tenen el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització molt greu o causa d'extinció contractual.

El responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert aquesta obligació. Així mateix, el responsable del contracte o l'òrgan de contractació podrà requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

L'incompliment d'aquestes condicions podran ser objecte de penalització com a falta molt greu amb la imposició de la corresponent penalització econòmica o causar l'extinció del contracte.

#### **Penalitats del contracte:**

En cas d'incompliment de l'empresa contractista per causes que li siguin imputables, l'òrgan de contractació podrà optar, atenent a les circumstàncies del cas i en la forma i condicions establertes en els articles 193 i 194 de la LCSP, per la resolució del contracte o per la imposició de penalitats.

Les penalitats en que pugui incórrer l'Adjudicatari en el compliment de l'objecte del contracte es qualificaran de molt greus, greus i lleus.

#### Seran infraccions molt greus:

- a) Prestar el servei mitjançant un tercer no autoritzat.
- b) El retard en l'inici de la prestació del servei, si no hi ha una causa de força major.
- c) Aplicar indegudament als usuaris, preus, tarifes o tributs per la prestació dels seus serveis.
- d) Cedir, subrogar, traspassar, arrendar o establir qualsevol gravamen, que afecti totalment o parcialment el servei, sense autorització.
- e) Ocupar o dedicar els mitjans o materials afectes al servei de forma exclusiva a usos o tasques diferents dels propis de la contractació, acceptant qualsevol mena de contraprestació o remuneració.
- f) Prestar el servei en condicions que poden afectar la seguretat de les persones, amb perill greu i directe.
- g) Incomplir les obligacions socials o fiscals.
- h) L'abandonament del servei, les paralitzacions i les interrupcions en la prestació del servei d'un dia o més, si no hi ha una causa de força major.
- i) Modificar el servei sense autorització prèvia.
- j) Incomplir l'obligació d'atendre els serveis mínims en cas de vaga.
- k) Obstruir la inspecció del servei o d'algun dels seus elements.
- l) Altres infraccions no recollides en aquesta clàusula que ocasionin un perjudici molt greu al servei.

#### Seran infraccions greus:

- a) Prestar el servei sense complir les condicions reglamentàries en matèria dels elements de seguretat, higiene i salubritat necessaris per a cada prestació.
- b) La manca de consideració o el respecte deguts de l'adjudicatari o del seu personal envers els usuaris, els companys de treball, els agents de l'autoritat, l'Ajuntament d'Olot o els seus representants.
- c) Causar, per negligència o per mala fe, danys greus en la conservació i el manteniment dels mitjans o del material del servei.
- d) L'incompliment de l'horari del servei.
- e) Les accions o omissions dirigides a evadir els sistemes de control o a impedir que siguin

---

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable a [www.olot.cat](http://www.olot.cat) >Tràmits On Line amb el codi: 25913abb-9aeb-4965-87e4-86bfec987b31

---

detectats els incompliments injustificats dels deures i les obligacions pròpies de l'adjudicatari.

- f) Les baralles entre els treballadors durant la prestació del servei.
- g) Altres infraccions no recollides en aquesta clàusula que ocasionin un perjudici greu al servei.

Seràn infraccions lleus:

- a) Manca de puntualitat. S'entén com a tal el retard de més de 10 minuts de l'horari establert en obrir el servei.
- b) La lleugera incorrecció de l'adjudicatari o del seu personal envers els usuaris, els seus familiars, els companys de treball, els agents de l'autoritat, l'Ajuntament d'Olot o els seus representants.
- c) No tenir cura en la conservació i el manteniment de les instal·lacions, mobiliari o altres elements.
- d) No comunicar situacions contràries al bon estat de conservació de les instal·lacions.
- f) La demora en més de dues setmanes en el lliurament dels informes o documents indicats en els plecs o que sigui requerida per l'Ajuntament d'Olot.
- h) Altres infraccions no recollides en aquesta clàusula que ocasionin un perjudici lleu al servei.

**Assegurances**

El contractista, estarà obligat a subscriure, al seu càrrec i tenir vigent en tot moment la corresponent assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els possibles danys i perjudicis que es causen com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, de conformitat amb l'article 196 de la LCSP. La pòlissa de responsabilitat civil a subscriure serà com a mínim de 800.000 €. Una còpia de la pòlissa vigent serà lliurada a l'Ajuntament abans de la signatura del contracte.

**Persona responsable del contracte i àrea que supervisarà l'execució del contracte:**

La persona responsable del contracte serà la Sra. Núria Valverde Llorach, tècnica de Turisme de l'Àrea de Promoció de l'Ajuntament d'Olot.

Supervisarà l'execució del contracte l'Àrea de Promoció de l'Ajuntament d'Olot.

**Termini de garantia del contracte:**

No correspon establir un termini de garantia del contracte atesa la naturalesa del contracte.

**Proposo:**

Iniciar l'expedient de contractació mitjançant procediment obert del servei d'informació i atenció al visitant i gestió de la botiga de l'oficina de turisme d'Olot.

Olot, 22 de març de 2024

}






25913abb-9aeb-4965-87e4-86bfec987b31