



# **INFORME TÈCNIC D'ADJUDICACIÓ RELATIU AL CONTRACTE DEL SERVEI DE GESTIÓ I EXPLOTACIÓ DE LA BOTIGA-LLIBRERIA DEL RECINTE MODERNISTA DE LA FUNDACIÓ PRIVADA HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU**

## **LICFP 24-38**

### **1. Antecedents**

És objecte d'aquest procediment de contractació el servei de gestió i explotació de la Botiga-Llibreria del Recinte Modernista de Sant Pau de la Fundació Privada Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

El procediment de contractació pel qual s'adjudica el present contracte és el núm. d'expedient LICFP 24-38.

### **2. Ofertes presentades a la licitació**

S'ha rebut 1 proposta:

#### **LAIE**

Va presentar la documentació administrativa (sobre 1) en el termini establert.

Amb data 11 de febrer, a les 10 del matí, es va procedir a l'obertura del sobre 2 (criteris subjectius).



## PROPOSTA TÈCNICA I CRITERIS AVALUABLES A PARTIR DE JUDICIS DE VALOR

La puntuació tècnica es basa en els requeriments especificats al Plec de clàusules particulars.

### 1. Proposta de Pla d'Explotació

Aquesta proposta ha de fer referència als següents apartats:

**1.1** Descripció de la **proposta bibliogràfica**, especificant les principals publicacions amb el seu llistat de PVP: fins a un màxim de 10 punts

*Es valorarà la presentació per part del licitador d'una proposta bibliogràfica, que sigui variada amb els seus continguts, creativa amb els seus plantejaments, de qualitat i amb una clara afinitat respecte dels conceptes del Modernisme, els que facin referència expressa a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, amb la figura històrica de Lluís Domènech i Montaner, on constin també bibliografia de la història de la Medicina i que tinguin en compte addicionalment les publicacions infantils.*

La valoració s'efectuarà segons el barem que a continuació es detalla:

| Sistema de puntuació                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Punts |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Excel·lent</b> (La proposta bibliogràfica presentada per l'empresa licitadora garanteix la varietat i la qualitat dels seus continguts, s'acredita com una proposta molt creativa en relació amb els seus plantejaments. Així mateix, es constata una absoluta afinitat amb els conceptes relatius al Modernisme, a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, amb el figura de Lluís Domènech i Montaner, la història de la Medicina i la seva contribució al prestigi del Recinte Modernista i la Fundació Privada). | 10    |
| <b>Bona</b> (La proposta bibliogràfica presentada per l'empresa licitadora és bona en termes de varietat, creativitat i qualitat respecte dels conceptes referents al Modernisme; tot i que manca la justificació o concreció d'algun dels aspectes requerits).                                                                                                                                                                                                                                                        | 7     |
| <b>Acceptable</b> (La proposta bibliogràfica presentada per l'empresa licitadora es acceptable, si bé s'adverteix l'absència i lleus deficiències sobre alguns dels aspectes relatius a la varietat, creativitat i afinitat amb el Recinte Modernista, aspectes tots ells que afecten a la qualitat global de la proposta).                                                                                                                                                                                            | 4     |
| <b>Deficient</b> (La proposta bibliogràfica presentada per l'empresa licitadora, no va en la línia del Recinte Modernista, doncs s'observa una més que evident manca de varietat, creativitat i afinitat amb la institució, de forma que no dona resposta a cap dels aspectes requerits per poder valorar-la).                                                                                                                                                                                                         | 0     |



## VALORACIÓ

L'empresa licitadora presenta una oferta bibliogràfica estructurada en diferents epígrafs, cadascun amb títols específics que garanteixen una gran varietat, i inclou una breu informació de cada publicació. El llistat proposat compta amb un total de 360 títols, acompanyats de la relació completa del PVP.

Aquesta proposta busca consolidar el posicionament de la llibreria del Recinte Modernista com un espai de referència per a persones interessades en aprofundir en el coneixement del conjunt monumental i la seva vinculació amb Barcelona i la història de la medicina.

Així mateix, es pretén oferir al públic una selecció bibliogràfica que complementi i enriqueixi la seva visita, combinant rigor, diversitat i exclusivitat. Tenint en compte l'origen dels visitants i l'estacionalitat, s'aniran adaptant les publicacions, que estaran disponibles en tots els idiomes possibles.

L'oferta bibliogràfica està organitzada per temàtiques, incloent tots els epígrafs establerts en el Plec de Clàusules, concretament: el Recinte Modernista, Lluís Domènech i Montaner, el Modernisme, la Barcelona del segle XX, la medicina i les ciències de la salut, i la botànica i la sostenibilitat. A més, s'inclouen sis publicacions editades o coeditades per la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, que tindran una ubicació destacada a la llibreria.

També sobresurt una àmplia selecció de llibres destinats al públic infantil i juvenil, amb més d'un centenar de títols sobre temes com Domènech i Montaner, el Modernisme i l'arquitectura; la salut i les emocions; i l'ecologia i la natura. Finalment, la proposta incorpora una sèrie de títols relacionats amb les diferents activitats organitzades pel Recinte Modernista, com la música clàssica —en relació amb els cicles de concerts celebrats al recinte— i l'arquitectura sostenible —vinculada a les activitats de l'Open House.

El licitador es compromet, a més, a la recerca i incorporació de novetats, així com a oferir assessorament bibliogràfic sempre que sigui necessari, fins i tot en relació amb publicacions que no formin part del fons habitual de la llibreria.

Es tracta d'una proposta molt completa, variada i detallada, que dona resposta a totes les necessitats del Recinte Modernista i permet atendre la diversitat d'interessos dels seus públics. Es valora molt positivament la inclusió de títols relacionats amb les activitats del recinte i l'existència d'un apartat específic dedicat als llibres de natura i sostenibilitat, en coherència amb la trajectòria de la Fundació Privada com a espai mediambientalment responsable.

La proposta presentada es valora com a **EXCEL·LENT**, ja que assegura una àmplia varietat de títols de gran qualitat i adequats per a tots els públics. A més, destaca pel seu enfocament creatiu, que incorpora noves temàtiques com la sostenibilitat i la música, en línia amb els valors de la Fundació Privada, sense perdre de vista els eixos principals: el Recinte Modernista de Sant Pau, l'obra de Domènech i Montaner i la història de la medicina.

**Aquest apartat es valora amb 10 punts.**



## 1.2 Descripció de la proposta de disseny i desenvolupament d'una línia de marxandatge del Recinte Modernista: fins a un màxim de 8 punts.

1.2.1 Es valorarà la concreció, la claredat i la viabilitat d'una proposta d'una línia de producte de marxandatge amb clara orientació de promoció comercial del Recinte Modernista: fins a un màxim de 4 punts.

La valoració s'efectuarà segons el barem que a continuació es detalla:

| Sistema de puntuació                                                                                                                                                                                                                        | Punts |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Excel·lent</b> (La proposta presentada per l'empresa licitadora és clara, concreta i viable en relació amb la promoció comercial del Recinte Modernista).                                                                                | 4     |
| <b>Acceptable</b> (Si bé la proposta de disseny i desenvolupament de marxandatge és correcta, presenta lleus deficiències pel que fa a la concreció, claredat i viabilitat del producte, doncs la propostano té prou orientació comercial). | 2     |
| <b>Deficient</b> (La proposta de disseny i desenvolupament del marxandatge no està ben definida. De l'anàlisi de la mateixa s'observa que no és viable, ja que no demostra una clara orientació comercial).                                 | 0     |

## VALORACIÓ

La proposta presentada és molt àmplia, amb gairebé 450 referències diferents, i visualment molt atractiva ja que presenta un annex molt complet amb la imatge de tots els productes. Té en compte la identitat corporativa i és coherent i respectuosa amb l'estètica del Recinte i la seva condició de Patrimoni de la Humanitat.

L'estratègia de producte proposada s'estructura al voltant de col·leccions temàtiques inspirades en el Recinte Modernista i la seva història:

- Col·leccions institucionals, algunes amb un disseny més clàssic, basat en motius florals presents en la decoració del Recinte o en el logotip institucional, i d'altres amb una estètica més colorista.
- Col·leccions basades en elements arquitectònics, com la façana del Pavelló de l'Administració, els plànols originals de Domènech i Montaner, les rajoles, els mosaics, els sostres, els vitralls o els teulats de ceràmica.
- Col·leccions d'estètica naturalista, inspirades en els jardins del Recinte.
- Col·leccions dedicades a l'arquitectura de Domènech i Montaner.
- Col·leccions centrades en la ciència i la medicina.

La gran varietat de productes està pensada tant per a compres, com records de la visita, regals adquirits pel públic local o per a obsequis institucionals de les diverses organitzacions i empreses que treballen al Recinte.

És especialment remarcable l'aposta del licitador per la sostenibilitat, amb l'ús de materials ecològics i certificacions de diversos segells ecosostenibles. Així mateix, es prioritza la col·laboració amb proveïdors de proximitat, amb el compromís d'incrementar-ne el percentatge



en sis punts. També es fomenta la producció artesanal i/o per empreses amb compromís social, alineant-se així amb els valors de la Fundació Privada.

En concret al llarg de la proposta s'inclouen breus descripcions de proveïdors, amb informació sobre la seva ubicació geogràfica, l'aposta per la sostenibilitat, o l'ús de mètodes artesanals. També es posa en valor l'aposta per alguns proveïdors de València com a forma de col·laborar en la recuperació econòmica i laboral de les zones afectades per la DANA. Pel que fa a la responsabilitat social, els productes d'empreses que fomenten la inclusió tindran presència a la botiga, independentment del volum de vendes que generin.

Des del punt de vista comercial, es tracta d'una proposta que inclou una gran varietat de productes, tots ells de gran qualitat i que contribueixen a reforçar la bona imatge de la Fundació Privada. A més, ofereix una àmplia diversitat de dissenys pensats per satisfer els diferents públics del Recinte Modernista, tant visitants com públic local o institucional, amb opcions específiques per al públic infantil. De la mateixa manera, el rang de preus és molt variat i ha estat determinat a partir d'una anàlisi del mercat i de la competència. Destaca especialment l'oferta de productes de qualitat a preus assequibles, pensats per a compres d'impuls com a record de la visita.

Es valora com una proposta **EXCEL·LENT**, que dona resposta als requisits del concurs, ja que és clara, concreta i viable en relació amb la promoció comercial del Recinte Modernista.

### Aquest apartat es valora amb 4 punts.

1.2.2 *Es valorarà la claredat, la concreció i la viabilitat d'una proposta d'una línia bàsica de productes de marxandatge, que es personalitzar per les empreses que llogaran els espais del Recinte Modernista per a la celebració dels seus esdeveniments: fins a un màxim de 2 punts.*

La valoració s'efectuarà segons el barem que a continuació es detalla:

| Sistema de puntuació                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Punts |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Excel·lent</b> (La proposta d'una línia bàsica de productes de marxandatge presentada per l'empresa licitadora és clara, concreta i viable en relació amb la seva comercialització, ja que és altament personalitzable les empreses que lloguen els espais i les sales del Recinte).                                           | 2     |
| <b>Acceptable</b> (Si bé la proposta d'una línia bàsica de productes de marxandatge es correcta, presenta lleus deficiències pel que fa a la concreció, claredat i viabilitat, doncs no té prou orientació comercial i presenta alguna dificultat en la personalització del marxandatge per les empreses que lloguen els espais). | 1     |
| <b>Deficient</b> (La proposta no està ben definida. De l'anàlisi de la mateixa s'observa que no és viable comercialment i poc personalitzable).                                                                                                                                                                                   | 0     |



## VALORACIÓ

En totes les col·leccions de marxandatge presentades, tant les institucionals com les inspirades en elements arquitectònics, s'inclouen diversos productes fàcilment personalitzables per a empreses o institucions, permetent la incorporació de logotips o altres elements segons les necessitats de cada client.

La proposta de productes és àmplia i adaptable a les necessitats de les empreses que lloguin espais al Recinte Modernista, així com d'altres possibles clients. S'ofereix una gran varietat d'objectes en diferents formats, preus i amb múltiples usos, pensats per ser personalitzats segons els requisits específics, ja sigui per a esdeveniments corporatius o particulars, o també per a les institucions presents al Recinte.

La presentació és clara, estructurada i viable, amb preus competitius que faciliten l'accés a opcions de personalització atractives i de qualitat.

La proposta es considera **EXCEL·LENT** perquè compleix amb tots els requisits del Plec de Clàusules.

### Aquest apartat es valora amb 2 punts.

1.2.3 Es valorarà la definició d'una metodologia de treball aplicada a les propostes de disseny en col·laboració amb els responsables de la gestió del contracte del Recinte Modernista, que garanteixi una comunicació fluïda i bidireccional sobre els aspectes de disseny i desenvolupament: fins a 2 punts.

La valoració s'efectuarà segons el barem que a continuació es detalla:

| Sistema de puntuació                                                                                                                                          | Punts |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Excel·lent</b> (La proposta de metodologia de treball defineix una comunicació fluïda i bidireccional entre les dues parts, sobre els aspectes a tractar.) | 2     |
| <b>Acceptable</b> (Si bé la comunicació entre ambdues parts és correcta, aquesta presenta alguna mancança respecte a la fluïdesa o la bidireccionalitat.)     | 1     |
| <b>Deficient</b> (S'observa que la comunicació entre ambdues parts no serà ni fluïda ni bidireccional.)                                                       | 0     |

## VALORACIÓ

L'empresa licitadora proposa una col·laboració estreta amb la Fundació Privada, designant una persona responsable de la relació institucional. Aquesta figura s'encarregarà de planificar reunions bimestrals per fer un seguiment del funcionament de la Botiga-Llibreria i les vendes, identificar possibles millores i acordar les novetats a desenvolupar.



Fundació  
Privada Hospital  
de la Santa Creu i  
Sant Pau

Per garantir una introducció ordenada i efectiva de les noves col·leccions de marxandatge, es presentaran mostres a la Fundació per a la seva validació. Paral·lelament, es treballarà en la conceptualització i disposició dels nous productes a la botiga, assegurant-ne el màxim rendiment des del primer dia de comercialització.

Aquesta proposta es valora com a **EXCEL·LENT**, ja que incorpora la figura d'un interlocutor dedicat i estableix reunions periòdiques que facilitaran una comunicació fluida i eficient entre l'empresa i la Fundació.

---

**Aquest apartat es valora amb 2 punts.**



### 1.3 Descripció de la proposta de producte de mercat: fins a un màxim de 8 punts

#### 1.3.1 Presentació d'una línia de producte de mercat variada, creativa i de qualitat: fins a un màxim de 6 punts

*Es valorarà l'existència d'una línia de productes de mercat variada, creativa i de qualitat. També es valorarà que la proposta sigui adaptable per a tots els públics que venen al Recinte Modernista, en el sentit de que sigui capaç de satisfer les diferents preferències dels visitants d'un espai que ostenta la categoria de Patrimoni Mundial.*

La valoració s'efectuarà segons el barem que a continuació es detalla:

| Sistema de puntuació                                                                                                                                                                                                                                                                            | Punts |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Excel·lent</b> (La proposta d'una línia de producte de mercat presentada per l'empresa licitadora és variada, creativa en els seus plantejaments i es considera molt apta per satisfer l'interès dels diferents públics que visiten el RM i amb gran qualitat respecte als seus continguts.) | 6     |
| <b>Acceptable</b> (Si bé la proposta es correcta, presenta lleus deficiències pel que fa a la varietat, creativitat i qualitat dels productes, de manera que no és del tot apta i capaç de satisfer les preferències dels diferents visitants del RM.)                                          | 3     |
| <b>Deficient</b> (La proposta de productes de mercat no està ben definida. De l'anàlisi de la mateixa s'observa que no és variada ni creativa, de manera que s'observa una més que evident falta d'adaptació als diferents perfils de visitants del RM.)                                        | 0     |

### VALORACIÓ

La proposta de producte de mercat s'estructura al voltant de diverses col·leccions: Modernisme, ciència i medicina, jardins i natura, Barcelona, i públic infantil. Com en els productes de marxandatge, en la selecció dels productes es tenen en compte els criteris de sostenibilitat, proveïdors de proximitat, artesanía, qualitat i compromís social, i també es donen detalls sobre les empreses amb les quals es treballarà.

L'empresa licitadora posa en valor la seva llarga experiència en la gestió de botigues-llibreries de monuments, centres culturals i museus; i també la seva participació en nombroses fires especialitzades, viatges d'inspiració i plataformes que els ajuden a detectar novetats i tendències a l'hora de dissenyar i crear les col·leccions.

La varietat, la qualitat i la creativitat és present en la proposta de productes de mercat presentada, amb l'objectiu de satisfer les necessitats dels diferents públics objectius. Els exemples visuals aportats en l'annex són molt estètics i de qualitat, i el rang de preus és molt ampli, de manera que s'adapta a tot tipus de públic.

La proposta es considera **EXCEL·LENT** ja que és variada, creativa, de qualitat i molt adequada per satisfer els diferents públics que visiten el Recinte Modernista.

**Aquest apartat es valora amb 6 punts.**



### 1.3.2 Personalització d'una línia bàsica de productes de mercat: fins un màxim de 2 punts

*Es valorarà la claredat, concreció i viabilitat d'una línia bàsica de productes de mercat, que es puguin personalitzar per a les empreses que lloguen els espais del Recinte Modernista per a la celebració d'esdeveniments.*

La valoració s'efectuarà segons el barem que a continuació es detalla:

| Sistema de puntuació                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Punts |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Excel·lent</b> (La proposta d'una línia de productes de mercat és clara, concreta i viable en relació amb la línia de productes a comercialitzar, sent altament personalitzable per a les empreses que lloguen els espais del Recinte Modernista.)                                                             | 2     |
| <b>Acceptable</b> (Si bé la proposta d'una línia bàsica de productes de mercat és correcta, presenta lleus deficiències pel que fa a la concreció, claredat i viabilitat de la seva comercialització, i presenta algunes dificultats en la personalització dels productes per a les empreses que lloguen espais.) | 1     |
| <b>Deficient</b> (La proposta d'una línia bàsica de productes de mercat no està ben definida. De l'anàlisi de la mateixa, s'observa que no és viable comercialment, ja que es demostra molt poc personalitzable per a les empreses que lloguen els espais.)                                                       | 0     |

## VALORACIÓ

Com en el cas del marxandatge, les col·leccions de mercat presentades en aquesta proposta també preveuen que alguns dels productes siguin personalitzables, mantenint la coherència amb l'estètica del Recinte Modernista. La proposta és visual i clara, es mostren diversos exemples dels productes amb les aplicacions corresponents de logotips d'empreses i institucions.

Aquest productes estan pensats per a empreses que lloguen espais i sales del Recinte i que volen donar un valor afegit al seu esdeveniment a través de regals promocionals o detalls corporatius, associant-se amb els valors de l'espai que els acull. També poden servir per les empreses i organismes que estan ubicats als edificis modernistes de Sant Pau.

Es valora com a **EXCEL·LENT** ja que la proposta és clara, molt visual, concreta i viable tal com marquen els requisits del concurs. Els productes presentats són originals i de qualitat en el disseny i en els materials utilitzats.

**Aquest apartat es valora amb 2 punts.**



#### 1.4 Pla d'organització del servei: (fins un màxim de 4 punts)

*Es valorarà la presentació d'una proposta d'organització de servei que sigui adaptable a les necessitats del Recinte Modernista, i que faci referència a aspectes com les tasques, el calendari per a la seva plena implementació, l'organització de l'equip de treball, els protocols*

*de resolucions d'incidències, els horaris, així com el sistema de reposició d'estocs i la seva cura una vegada exposats en la botiga.*

*Aquest pla d'organització haurà de garantir l'excel·lència en la seva prestació i l'accessibilitat a tots els públics, així com la continuïtat del servei actual, requerint-se així mateix una efectiva comunicació bidireccional i fluida entre els responsables de gestió d'ambdues parts contractants.*

La valoració es farà segons el barem que a continuació es detalla:

| Sistema de puntuació                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Punts |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Excel·lent</b> (Es presenta una proposta de pla d'organització del servei molt adaptable al Recinte Modernista i viable en relació amb la diversitat de requisits que es sol·liciten, garantint-se de forma òptima l'excel·lència en la seva prestació i l'accessibilitat a tots els públics, així com la continuïtat amb el servei que s'està prestant actualment. Respecte de la metodologia de treball aplicada, es constata un efectiu sistema de comunicació entre ambdues parts, una comunicació fluida i bidireccional.)                                                                                                                           | 4     |
| <b>Acceptable</b> ( La proposta de pla d'organització del servei és correcta, si bé presenta lleus deficiències pel que fa a la seva adaptabilitat i viabilitat; doncs no es dona resposta a tots els imputs requerits, i es plantegen alguns dubtes respecte de la forma de la prestació del servei, l'accessibilitat de tots els públics i sobre com es durà a terme la continuïtat amb el servei que s'està prestant actualment. Quant a la metodologia de treball proposada, si bé no està mal plantejada, s'observen algunes mancances en el sistema comunicació, que generen dubtes sobre el nivell de fluïdesa i bidireccionalitat de la informació.) | 2     |
| <b>Deficient</b> ( La proposta de pla d'organització del servei no es adaptable ni viable, ni tampoc garanteix l'excel·lència del servei ni l'accessibilitat de tots els públics, i en relació amb la metodologia de treball, es constata que no es garanteix que sigui fluïda i bidireccional.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0     |

#### VALORACIÓ

La proposta de l'empresa licitadora planteja el servei de la Botiga-Llibreria com una experiència plenament integrada en les activitats del Recinte Modernista i alineada amb els objectius de la Fundació Privada. Un servei que estigui a l'alçada de la categoria de la institució. Per aquest motiu posen el focus en la qualitat i la capacitat d'adaptar-se a tots els públics i necessitats, amb elements com l'accessibilitat (amb retolació clara, facilitant la circulació de persones amb mobilitat reduïda, posant el producte a l'abast de totes les economies i nivells culturals), i un tracte exquisit de cara al públic.



L'equip humà es dimensionarà per garantir aquest servei de qualitat, potenciant les habilitats i coneixements del personal, i estarà encapçalat per una persona responsable que s'encarregarà de mantenir la interlocució amb la Fundació. Aquesta persona comptarà també amb el suport dels responsables de secció dels serveis centrals de l'empresa. En la proposta es detallen els requisits que han de tenir les persones que treballin a la botiga, així com també les seves tasques.

Els horaris presentats s'adapten a les necessitats del Recinte Modernista, i en casos de previsió de major afluència de públic es contractarà més personal o s'ajustaran horaris. També es presenten uns protocols de resolució d'incidències, i un complet sistema de gestió d'estocs basada en eines informàtiques especialitzades que permeten una millor planificació i garanteixen una gestió dinàmica i eficient. Finalment, es proposen protocols de *visual merchandising* per una correcta exposició dels productes a la botiga.

La proposta garanteix la continuïtat del servei actual. Per a la implementació dels canvis proposats en matèries com la reorganització de l'espai, la renovació de l'oferta, o la posada en marxa del pla de màrqueting omnicanal i l'eina de reporting (que s'analitzaran més endavant) es presenta un calendari molt detallat. Totes les millores es farien en un termini de tres mesos i fora de l'horari d'obertura.

La valoració d'aquest apartat és **EXCEL·LENT** ja que explica en detall tot el pla d'organització del servei i dona compliment als requisits del Plec de Clàusules.

**Aquest apartat es valora amb 4 punts.**



### 1.5 Presentació d'un sistema d'informació per al retiment de comptes i el seguiment de l'explotació del servei de la botiga: (fins a un màxim de 4 punts)

*Es valorarà la presentació d'un sistema d'informació que es posi a disposició de la Fundació Privada, per al retiment de comptes i el seguiment de l'explotació del servei de la botiga, havent de pronunciar-se sobre la qualitat de la informació, el format de la seva presentació, la transparència de les dades facilitades, l'actualització de la informació i la facilitat d'accessibilitat pels responsables del control de la Fundació Privada.*

La valoració es farà segons el barem que es detalla:

| Sistema de puntuació                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Punts |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Excel·lent</b> (Es presenta un sistema d'informació de retiment de comptes i seguiment de l'explotació del servei concret de qualitat, atès que la informació està perfectament presentada en el seu format, és altament transparent en relació amb les dades facilitades i fàcilment accessible per als responsables de la gestió del contracte. L'actualització de la informació es òptima, aspecte que facilita el control de la explotació del servei.) | 4     |
| <b>Acceptable</b> (La proposta d'un sistema d'informació de retiment de comptes i seguiment de l'explotació del servei és correcte en termes de qualitat, si bé es plantegen alguns dubtes respecte de la qualitat, transparència i facilitat d'accés a les dades per als responsables de la gestió del contracte. L'actualització de la informació no és del tot adient.)                                                                                     | 2     |
| <b>Deficient</b> (La proposta d'un sistema d'informació de retiment de comptes i seguiment de l'explotació del servei no és de qualitat, ja que no es garanteix la qualitat de la informació, la seva presentació, ni la transparència, ni es pronuncia sobre l'actualització de les dades ni sobre l'accessibilitat per part dels gestors del contracte de la Fundació Privada.)                                                                              | 0     |

### VALORACIÓ

La proposta presenta de manera molt detallada un Pla de Sistemes per al tractament, anàlisi i explotació de la informació, a partir d'un software de vendes i un altre transaccional connectats amb una base de dades centralitzada i amb eines d'intel·ligència de negoci. D'aquesta manera es pot tenir tota la informació de vendes, tiquet mitjà, ratis de conversió, índex de rotació, articles més i menys venuts, entre moltes altres. També permet fer pronòstics de vendes a futur i, per tant, optimitzar inventaris.

Tota la informació es posarà a disposició de la Fundació amb la creació de panells de control (*dashboard*), amb quadres de comandament creats específicament i que permetran un seguiment en temps real i per períodes de temps. En la proposta es presenten algunes captures de pantalla on es veu de forma molt visual com serà aquesta presentació de les dades.

També es proposa la realització de reunions trimestrals amb els responsables de la Fundació per fer el seguiment. Pel que fa a la privacitat de les dades, es garanteix la protecció del sistema amb credencials i connexió segura.



Fundació  
Privada Hospital  
de la Santa Creu i  
Sant Pau

La proposta es valora com a **EXCEL·LENT** donat que garanteix un correcte retiment de comptes i assegura que la Fundació Privada podrà fer el seguiment de l'explotació del servei de la botiga. La informació que es facilitarà és molt completa i de qualitat, amb transparència i amb un format de fàcil accés per als responsables encarregats de fer el seguiment.

**Aquest apartat es valora amb 4 punts.**



### 1.6 Presentació de millores respecte de l'accessibilitat de l'espai interior: (fins a un màxim de 8 punts)

*S'haurà de presentar una proposta d'adequació de l'espai interior de la botiga que s'adapti a les característiques específiques del Recinte Modernista. Es valorarà el model d'accessibilitat, la creativitat de les opcions de distribució de l'espai interior, la originalitat de les solucions proposades, el sistema de circulació dels visitants plantejats, així com que la seva estètica del disseny sigui adequada a l'entorn que l'envolta.*

La valoració es farà segons el barem que es detalla:

| Sistema de puntuació                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Punts |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Excel·lent</b> (Es presenta una proposta d'adequació de l'espai interior, atès es posa en valor l'espai de la botiga d'una forma creativa i original. La distribució de l'espai és òptima, doncs facilita la circulació dels visitants d'una forma fluida, i l'estètica del disseny plantejada és completament afí a l'entorn que l'envolta.)                                                                                                                                                                                     | 8     |
| <b>Acceptable</b> (La proposta d'adequació de l'espai interior és correcta, si bé presenta lleus deficiències pel que fa a l'adaptabilitat respecte de les característiques específiques del Recinte Modernista, en el sentit que es generen alguns dubtes respecte del model i el sistema de distribució de l'espai interior, que pot arribar a dificultar la circulació dels visitants en segons quines situacions. L'estètica del disseny de la botiga és acceptable amb l'entorn que l'envolta, si bé no destaca excessivament.) | 4     |
| <b>Deficient</b> (A la proposta d'adequació de l'espai interior no es plantegen opcions creatives per la distribució de l'espai interior. Tampoc queden clars els sistemes de circulació dels visitants. A més, l'estètica del disseny no és adequada a l'entorn que l'envolta.)                                                                                                                                                                                                                                                     | 0     |

### VALORACIÓ

Es proposa optimitzar la circulació i visibilitat millorant l'adequació i distribució del mobiliari. La proposta inclou plànols de la botiga i l'explicació dels canvis proposats, com ara moure les taules per garantir l'accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda, amb passos de 90 centímetres i girs de mínim 120 centímetres. Amb aquest canvi també es millorarà la visibilitat de les col·leccions i es generarà un recorregut més fluid i intuïtiu.

També s'explica com es distribuïran les diferents col·leccions per generar una bona experiència als visitants perquè sigui com una prolongació de la pròpia visita, i donant prioritat a tots els productes dedicats al Recinte Modernista. Es milloraran les vitrines, els elements expositors de sobretaula i altres elements d'identificació visual, incorporant panells retro-il·luminats. També es renovarà el mostrador de caixa, integrant un expositor per a productes d'impuls. Les intervencions proposades són molt estètiques i coherents amb l'espai.

I en relació a l'accessibilitat, a banda de les millores en l'espai, també es simplificarà la comunicació visual (rètols, imatges, etc...) perquè sigui més comprensible per a tots els públics.



Fundació  
Privada Hospital  
de la Santa Creu i  
Sant Pau

La valoració és **EXCEL·LENT** per les millores proposades i pel nivell de detall de la proposta. Les solucions proposades són originals i molt estètiques, adequades a l'entorn i tenen en compte l'accessibilitat i la fluïdesa en la circulació dels visitants.

**Aquest apartat es valora amb 8 punts.**

---



**1.7 Presentació d'un projecte de comunicació, difusió i dinamització del servei de la botiga:**  
(fins a un màxim de 4 punts)

*Es valorarà l'exposició d'uns canals de comunicació i difusió que incrementin la visibilitat de la botiga i que desenvolupin tots els punts necessaris per poder connectar amb tots els possibles clients que el visitin el Recinte Modernista.*

La valoració es farà segons el barem que es detalla:

| Sistema de puntuació                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Punts |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Excel·lent</b> ( Es presenta una proposta de comunicació, difusió i dinamització del servei de la botiga que incrementa una efectiva visibilitat de la botiga del Recinte Modernista, facilitant una ampliació del públic objectiu.)                                                                             | 4     |
| <b>Acceptable</b> ( La proposta de comunicació, difusió i dinamització del servei de la botiga és correcta, si bé es generen dubtes sobre les mesures destinades a augmentar la visibilitat de la botiga del Recinte Modernista i, conseqüentment, sobre la possibilitat d'ampliar la base de seu públic objectiu.) | 2     |
| <b>Deficient</b> ( La proposta de comunicació, difusió i dinamització del servei de la botiga no garanteix la visibilitat de la botiga. Tampoc s'observa la possibilitat d'impactar i incrementar el públic objectiu.)                                                                                              | 0     |

**VALORACIÓ**

El projecte de comunicació, difusió i dinamització que es presenta és molt complet i inclou una visió omnicanal i basada en l'anàlisi de dades per entendre millor el comportament dels visitants i l'experiència de compra. Es proposa treballar a partir de la segmentació de públics i amb plans d'accions offline i online.

Les accions offline se centraran a la pròpia botiga amb tècniques de venda i *visual merchandising*. La senyalètica i retolació es farà en diversos idiomes, i el *packaging* seguirà la línia visual del Recinte Modernista, tot i que es reduirà al màxim el seu ús per aplicar criteris de sostenibilitat. Es dissenyaran accions per campanyes específiques, accions solidàries i es proposa fer enquestes periòdiques.

Pel que fa a les accions online, es proposa la creació d'una botiga online, aplicant criteris SEO, i s'obriran perfils a Instagram, Facebook, Google My Business i Tik Tok amb continguts atractius. També s'incorporarà informació en enviaments segmentats de newsletters. Les propostes es presenten de manera molt detallada i visual, amb l'ús de *mockups*.

El projecte presentat es considera **EXCEL·LENT** ja que desenvolupa amb detall i d'una manera molt visual totes les accions plantejades per a incrementar la visibilitat de la botiga i, en conseqüència, ampliar el públic objectiu del Recinte.

**Aquest apartat es valora amb 4 punts.**



### 1.8 Presentació d'un Pla de control de qualitat del servei: (fins a un màxim de 3 punts.)

*Es valorarà que el pla de control de qualitat del servei sigui eficient i que inclogui tota la informació necessària en relació als informes trimestrals que s'hauran de presentar, concretament les dades relatives a:*

- *La resolució de les incidències que s'hagin produït a les instal·lacions i en relació amb el mobiliari.*
- *Una proposta de canvi de preus.*
- *Gestió dels canvis de personal.*
- *Previsions d'actuacions d'inversió a les instal·lacions o canvi de mobiliari i seguiment dels indicadors d'avaluació de la qualitat del servei i incidències amb el públic, d'acord amb el que es defineix en el projecte d'explotació.*

La valoració es farà segons el barem que es detalla:

| Sistema de puntuació                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Punts |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Excel·lent</b> (Es presenta una proposta de pla de control de qualitat del servei que es concreta i eficient, doncs inclou tota la informació necessària en relació amb els informes trimestrals, concretament la que fa referència a la resolució de les incidències, propostes de canvi de preus, el sistema de gestió dels canvis de personal, així com les previsions d'actuacions d'inversió en les instal·lacions o canvi de mobiliari, aspectes tots ells que afavoreixen portar un control de la qualitat del servei.) | 3     |
| <b>Acceptable</b> (La proposta del pla de control de qualitat del servei és correcta, si bé presenta lleus deficiències pel que fa a la concreció d'alguns dels elements del sistema i respecte de la seva eficiència; atès que es generen dubtes sobre algunes de les mesures a aplicar destinades a afavorir el control de la qualitat.)                                                                                                                                                                                        | 1,5   |
| <b>Deficient</b> (La proposta del pla de control de qualitat del servei no és concreta ni eficient, ja que no permet fer el seguiment del control de la qualitat.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 0     |

### VALORACIÓ

L'empresa licitadora presenta un pla de control que inclou tots els indicadors necessaris perquè la Fundació Privada pugui fer un seguiment exhaustiu de la qualitat del servei. El pla preveu supervisar aspectes com les incidències en les instal·lacions i el mobiliari de la botiga, proposta de canvis de preus, gestió de canvis de personal, previsió d'inversions en instal·lacions o canvis de mobiliari, indicadors de qualitat del servei, satisfacció del client o formació contínua del personal.

En les reunions trimestrals que es proposen es compartiran tots aquests indicadors amb els representants de la Fundació per avaluar la situació del servei i plantejar les millores que es considerin oportunes.



Fundació  
Privada Hospital  
de la Santa Creu i  
Sant Pau

El Pla de control de qualitat del servei es considera **EXCEL·LENT** ja que inclou tots els aspectes plantejats al Plec de Clàusules, i es presenten de manera detallada, amb procediments específics que s'aplicarien en cada cas per mantenir aquest control de qualitat.

**Aquest apartat es valora amb 3 punts.**



## TAULA RESUM DE VALORACIÓ

| Avaluació a partir de criteris subjectius                                                         | Puntuació       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Proposta de pla d'exploració</b>                                                               |                 |
| Proposta bibliogràfica                                                                            | 10 punts        |
| Proposta de disseny i desenvolupament d'una línia de productes de promoció del Recinte Modernista | 4 punts         |
| Proposta d'una línia bàsica de marxandatge apta per personalitzar-se per empreses                 | 2 punts         |
| Metodologia de treball a les propostes de disseny                                                 | 2 punts         |
| Proposta de producte de mercat                                                                    | 6 punts         |
| Personalització línia bàsica producte de mercat                                                   | 2 punts         |
| <b>Pla d'organització del servei</b>                                                              | 4 punts         |
| <b>Sistema d'informació de retiment de comptes</b>                                                | 4 punts         |
| <b>Millores respecte a l'accessibilitat espai interior</b>                                        | 8 punts         |
| <b>Projecte de comunicació, difusió i dinamització</b>                                            | 4 punts         |
| <b>Pla de control de qualitat del servei</b>                                                      | 3 punts         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                      | <b>49 punts</b> |

En aquest apartat relatiu a la valoració de la proposta tècnica i criteris avaluables a partir de judicis de valor de l'adjudicació del contracte del servei de gestió i explotació de la Botiga-Llibreria del Recinte Modernista de la Fundació Privada Hospital de la Santa Creu i Sant Pau LICFP 24-38, l'empresa LAIE obté **49 punts**.



## CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE FÓRMULES

### 1. Per la millora de cànons fixats indicats en els plecs. (fins a un màxim de 40 punts)

#### 1.1 Millora en % sobre el cànon fix: (fins a un màxim de 20 punts)

*El licitador haurà de proposar un millora en % addicional sobre els 48.000.-€ a aplicar en concepte de cànon fix. Es determina que per cada 1% de millora addicional al estipulat en el PCP, li correspondrà 2 punts.*

- Millora mínima del 10% addicional: 0 punts.
- Millora entre el 11% addicional: 2 punts.
- Millora entre el 12% addicional: 4 punts.
- Millora entre el 13% addicional: 6 punts.
- Millora entre el 14% addicional: 8 punts.
- Millora entre el 15% addicional: 10 punts.
- Millora entre el 16% addicional: 12 punts.
- Millora entre el 17% addicional: 14 punts.
- Millora entre el 18% addicional: 16 punts.
- Millora entre el 19% addicional: 18 punts.
- Millora màxima del 20% addicional (màxim de 20 punts)

**Tindran la consideració d'ofertes presumptament anormals, aquelles propostes que ofereixin un millora superior al 20% sobre el cànon fix.**

#### 1.2 Millora en % sobre el cànon variable: (fins a un màxim de 20 punts)

*El licitador haurà de proposar un millora en % addicional sobre el cànon variable. Es determina que per cada 0,5% de millora addicional al estipulat en el PCP, li correspondrà el escalat que es detalla a continuació:*

- Millora mínima del 12% addicional: 0 punts.
- Millora del 12,5% addicional: 4 punts.
- Millora del 13% addicional: 8 punts
- Millora del 13,5% addicional: 12 punts.
- Millora del 14% addicional: 16 punts.
- Millora màxima del 14,5% addicional: 20 punts.

**Tindran la consideració d'ofertes presumptament anormals, aquelles propostes que ofereixin un millora superior al 13% sobre el cànon variable.**

### 2. Descomptes per al personal del col·lectiu Sant Pau, Amics Veïns i altres col·lectius (fins a un màxim de 7 punts).

*El licitador haurà de proposar un descompte en % (com a mínim el 10% en el supòsit 2.1 i del 5% en el supòsit 2.2 sobre el PVC dels productes/objectes de la botiga (publicacions no incloses) per als següents col·lectius de personal:*



**2.1. Personal del col·lectiu Sant Pau:** (fins a un màxim de 3,5 punts)

*El col·lectiu de Sant Pau està compost pel personal de la Fundació Privada, el de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau i el de l'Institut de Recerca de Sant Pau. Es recorda que el descompte mínim haurà de ser del 10%. Es donarà la màxima puntuació a l'oferta amb el percentatge de descompte més elevat. La resta d'ofertes es valoraran de forma proporcional seguint la següent fórmula:*

$$\frac{\text{Oferta \% de descompte} - \% \text{ mínim de partida}}{\text{Oferta \% de dte. més elevada} - \% \text{ mínim de partida}} \times \text{Punts màxims} = \text{puntuació}$$

**2.2. Amics Veïns de Sant Pau amb carnet acreditatiu:** (fins a un màxim de 3,5 punts)

*Els Amics de Sant Pau és el programa de fidelització que facilita l'accés al Recinte Modernista al veïnat dels 4 barris més propers a Sant Pau. Els membres d'aquest programa estan en possessió del carnet acreditatiu "Amic Veí". Es recorda que el descompte mínim haurà de ser del 5%. Es donarà la màxima puntuació a l'oferta amb el percentatge de descompte més elevat. La resta d'ofertes es valoraran de forma proporcional seguint la següent fórmula:*

$$\frac{\text{Oferta \% de descompte} - \% \text{ mínim de partida}}{\text{Oferta \% de dte. més elevada} - \% \text{ mínim de partida}} \times \text{Punts màxims} = \text{puntuació}$$

**2. Coneixement d'idiomes per part de l'equip de personal de la botiga:** (fins a un màxim de 4 punts).

*Es valorarà el coneixement d'idiomes per part del personal que integri l'equip de la botiga i que estigui atenent al públic. Els idiomes s'hauran de justificar mitjançant l'aportació de la titulació acreditativa corresponent.*

- Anglès: 1 punt
- Francès: 1 punt
- Alemany: 1 punt
- Altres: 1 punt



Fundació  
Privada Hospital  
de la Santa Creu i  
Sant Pau

El dia 25 d'octubre a les 16 h. es procedeix a obrir la informació relativa al sobre econòmic de l'empresa que s'ha presentat al concurs, un cop fetes les valoracions dels criteris objectius.

La seva proposta és:

20% de millora en percentatge de cànon fix.

14,5% de millora sobre el cànon variable

30% en % de descompte sobre el col·lectiu de Sant Pau.

15% en % de descompte sobre els amics-veïns de Sant Pau.

Aporta documentació que acredita que l'equip de personal de la botiga té coneixements de francès, italià, alemany i japonès.

### **La puntuació que s'atorga d'acord amb la proposta és:**

Millora en % del cànon fix: **20 punts**

Millora sobre el % de cànon variable: **20 punts**

Descompte sobre el personal de Sant Pau: **3,5 punts**

Descompte pel col·lectiu amics-veïns: **3,5 punts**

Coneixement d'idiomes: **4 punts**

**TOTAL: 51 punts**

**L'empresa LAIE obté la puntuació més elevada, un total de 100 punts sobre 100, i es proposa com a adjudicatària del contracte del servei de botiga-llibreria del Recinte Modernista de Sant Pau de la Fundació Privada Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, expedient LICFP 24/38.**

Barcelona, 26 de febrer de 2025

Josep Tardà Jorba  
Director de Comunicació i Relacions Institucionals  
Fundació Hospital de la Santa Creu i Sant Pau