

INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ RDL 3/2020

SERVEI / UNITAT: *Serveis i Transports Turístics –Àrea de marketing i negocis corporatius*

TIPUS: SERVEIS

NÚM EXPEDIENT: 16092578

DATA: 30/06/2025

VEC: 3.002.025,60 €

PBL: 1.945.955,88 € (IVA inclòs)

Subvenció NO ☒ SI ☐

CPV: 63512000-1 - Serveis de venda de bitllets i de viatges combinats

PODER ADJUDICADOR: Transports Metropolitans de Barcelona, SL

Descripció de l'obra, servei o subministrament

L'objecte de la contractació és el servei de desenvolupament d'accions informatives, de promoció i venda de productes Hola Barcelona .

Període d'Execució/Termini de durada

El termini de durada del contracte serà 3 anys des de la formalització del contracte, amb possibilitat de dues pròrrogues anuals.

La vigència d'aquest contracte s'iniciarà un cop finalitzi l'execució del contracte actual que es preveu pel proper 08/01/2026

Data Inici prevista: **09/01/2026** Data Fi prevista (sense pròrrogues): **08/01/2029**

Descripció i justificació de la necessitat -Art. 124.2 -

Amb l'objectiu d'incrementar els ingressos de la companyia i reforçar la presència comercial de la marca Hola Barcelona, es considera necessària la contractació de personal per a la gestió i venda dels productes i serveis associats a la mobilitat turística.

Aquest personal desenvoluparà tasques d'atenció al públic, assessorament sobre els productes Hola Barcelona i formalització de vendes, tot garantint una experiència de qualitat per a les persones visitants. La seva presència és clau per assegurar la cobertura horària del punt de venda, especialment durant períodes de gran afluència turística.

La contractació proposada respon a la necessitat d'optimitzar el rendiment comercial de l'espai, millorar la captació de clients i contribuir de manera directa a l'augment dels ingressos de l'organització.

Justificació procediment d'adjudicació -Art. 81.2 -

Considerant l'import del contracte, la durada i les prestacions que en constitueixen l'objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a l'adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest **Contracte** mitjançant el procediment **Obert**.

La tramitació d'aquest expedient de contractació té caràcter **ordinari**.

Lots:

Hi ha lots?

SI ☐

NO ☒

Justificació -Art 52.3 RDL 3/2020-

D'acord amb el que estableix l'article 52.3 del Reial decret legislatiu 3/2020, es justifica la no divisió en lots de l'objecte del contracte per motius de caràcter funcional i organitzatiu. El servei a prestar —relacionat amb la gestió integral del punt de venda Hola Barcelona Store— requereix una coordinació unificada, una planificació conjunta dels recursos humans i una gestió centralitzada de les tasques comercials i operatives.

La fragmentació del contracte en diversos lots podria generar disfuncions en la prestació del servei, dificultar la coordinació entre equips i comprometre la qualitat de l'atenció al públic. Així mateix, la naturalesa homogènia de les funcions a desenvolupar no permet una divisió clara i eficient que aportí valor afegit a la contractació.

Per tot això, es considera que la contractació sota un únic lot garanteix una millor eficiència en la gestió, una optimització dels recursos i una prestació del servei més coherent i alineada amb els objectius comercials de l'organització.

Justificació criteris de solvència econòmica i tècnica - Art. 55 -

De conformitat amb el que disposa l'**article 55** del RDL 3/2020, s'ha optat per exigir l'acreditació de la solvència econòmica de conformitat amb els criteris, requisits i mitjans recollits a l'article 87.3 apartat a) de la LCSP o b) per als casos específicament de serveis professionals, sense concretar, atès l'objecte del contracte.

Es consideren proporcionals i congruents a l'objecte del contracte i alhora es donen garanties per a la correcta execució, una aptitud suficient per part dels possibles licitadors i un accés no restrictiu a la licitació sense excloure de manera injustificada a licitadors capaços de realitzar satisfactòriament l'objecte del contracte.

Pel que fa a la solvència tècnica s'ha decidit exigir els requisits de solvència tècnica o professional establerts al Plec de condicions administratives.

Aquests requisits es consideren proporcionals i congruents per poder dur a terme l'objecte del contracte el qual requereix un alt nivell d'especificitat i coneixement de la matèria objecte de contractació.

1. Experiència professional:

Es requereix la presentació d'una llista de, com a mínim, tres serveis o treballs similars realitzats en els darrers tres anys. Aquesta exigència es justifica per la necessitat de garantir que l'empresa licitadora disposa d'experiència contrastada en la prestació de serveis de característiques similars a les del contracte objecte de licitació. Aquesta experiència és clau per assegurar una execució eficient, àgil i adaptada a les particularitats del servei, especialment en entorns d'atenció al públic i venda directa en contextos turístics.

2. Certificat Biosphere Responsible Tourism:

Es requereix la presentació d'una còpia del certificat Biosphere vigent, així com una declaració responsable sobre el compliment dels estàndards de sostenibilitat exigits pel certificat.

Aquest requisit respon a la voluntat de l'organització de promoure pràctiques sostenibles i responsables en la prestació dels serveis, en línia amb els objectius de desenvolupament sostenible i el compromís institucional amb el turisme

responsable. El certificat Biosphere és un reconeixement internacional que acredita el compliment de criteris ambientals, socials i econòmics, i la seva exigència contribueix a garantir que el servei contractat s'alineï amb aquests valors.

Justificació Condicions especial d'execució

De caràcter social:

De conformitat amb l'article 105 del RDL 3/2020 s'ha optat per incloure com a condició especial d'execució de caràcter social el manteniment i garantia de les condicions laborals de les persones que executen el Contracte, establertes als convenis d'aplicació.

De protecció de dades:

De conformitat amb l'article 105 del RDL 3/2020 quan l'execució del contracte impliqui la cessió de dades, serà obligatori incorporar la condició especial d'execució de sotmetre's durant tota la vigència del contracte a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

Justificació criteris de valoració del contracte. Art- 66.1

Considerant l'objecte del contracte i a fi d'obtenir l'oferta amb millor relació qualitat-preu, s'ha considerat valorar els criteris d'adjudicació indicats al PCP que es justifiquen amb els següents motius:

Sobre 2:

1. Pla de formació del personal (2 punts)

Aquest criteri permet valorar la capacitat de l'empresa per garantir que el personal implicat disposi de la formació adequada, tant inicial com contínua, adaptada a les necessitats específiques del servei. Es valora la concreció del programa, la seva adaptació als perfils professionals i la metodologia d'avaluació.

2. Proposta de seguiment i avaluació del servei (3 punts)

Es valora la capacitat de l'empresa per fer un seguiment actiu del servei mitjançant indicadors clau de rendiment (KPIs), informes periòdics i una metodologia clara d'avaluació. Aquest criteri és clau per garantir la transparència, la millora contínua i la capacitat de resposta davant incidències.

3. Proposta de coordinació i gestió del personal (3 punts)

Aquest criteri avalua la solidesa de la proposta pel que fa a l'organització interna de l'equip, la gestió de torns, la comunicació amb TMB i la capacitat de resposta davant situacions imprevistes. Una bona coordinació és fonamental per garantir la qualitat del servei.

4. Proposta d'establiment de un sistema d'incentius econòmics per als promotors de la Hola Barcelona Store amb l'objectiu de millorar l'atenció al client i incrementar les vendes (2 punts)

Aquest criteri respon a la necessitat de fomentar una actitud proactiva i orientada a resultats entre els professionals que interactuen directament amb el públic, tot alineant els seus interessos amb els objectius comercials del servei. La implementació d'un sistema d'incentius ben dissenyat pot contribuir significativament a:

- Millorar l'atenció al client, mitjançant una motivació addicional per oferir un servei de qualitat, personalitzat i resolutiu.
- Incrementar les vendes, tant directes com creuades, gràcies a una major implicació del personal en la promoció dels productes i serveis de Hola Barcelona.
- Afavorir la retenció de talent, oferint una compensació variable que reconegui l'esforç i el rendiment individual o col·lectiu.
- Disposar d'indicadors mesurables, com ara el valor mitjà del tiquet, les valoracions de satisfacció o l'assoliment d'objectius mensuals, que permetin fer seguiment i millora contínua del servei.

Sobre 3:

1. Oferta econòmica (60 punts)

Aquest criteri valora el preu ofert per cada licitador, assignant la màxima puntuació a l'oferta més baixa i aplicant una fórmula proporcional per a la resta. Aquesta metodologia fomenta la competència econòmica i assegura una gestió eficient dels recursos públics, mantenint alhora la qualitat del servei.

2. Millora en la disponibilitat de personal de reforç (10 punts)

Es valora la capacitat de resposta de l'empresa davant baixes o incidències, mitjançant la disponibilitat de personal de reforç en un termini reduït. Aquesta millora és clau per garantir la continuïtat del servei i minimitzar l'impacte de possibles imprevistos.

3. Compromís de cobertura lingüística superior al mínim (5 punts)

Aquest criteri premia les empreses que ofereixen personal amb coneixements acreditats de més idiomes dels mínims exigits. Aquesta millora contribueix a una millor atenció al públic, especialment en un entorn amb alta afluència de turistes internacionals.

4. Sistema de control horari i registre de presència del personal (10 punts)

Es valora la implantació d'un sistema de control horari que permeti fer un seguiment fiable de la presència del personal. L'accés a dades en temps real o mitjançant informes periòdics facilita la supervisió del servei i garanteix el compliment de les obligacions contractuals.

Justificació classificació

En aquest contracte no és d'aplicació la classificació empresarial per no trobar-se l'objecte del contracte inclòs en l'àmbit de classificació d'algun dels grups o subgrups de classificació vigents d'acord amb l'article 77.1.b).

Justificació Valor estimat del Contracte

El valor estimat del contracte s'ha calculat prenent com a referència els imports dels contractes anàlegs adjudicats en exercicis anteriors per a la prestació de serveis similars, ajustats segons l'evolució dels preus de mercat i les condicions actuals del servei. Aquesta estimació inclou tots els conceptes econòmics associats a l'execució del contracte, així com les possibles pròrrogues i modificacions previstes, d'acord amb el que estableix l'article 100 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic.

S'han tingut en compte els següents elements:

- Costos directes: retribució del personal assignat al servei, incloent salaris, cotitzacions a la Seguretat Social i altres despeses laborals associades.
- Costos indirectes: despeses derivades de la gestió i supervisió del servei, formació del personal, uniformitat, assegurances i altres costos no imputables directament a una persona treballadora.
- Despeses generals d'estructura: costos de funcionament de l'empresa adjudicatària relacionats amb la prestació del servei (administració, logística, etc.).
- Benefici industrial: marge empresarial aplicat sobre el conjunt dels costos anteriors.
- Pròrrogues: s'ha considerat la durada total del contracte incloent les possibles pròrrogues previstes en els plecs.
- Modificacions previstes: s'ha incorporat l'import màxim estimat de les modificacions contractuals previstes, d'acord amb el que estableix la normativa vigent.

Aquest càlcul permet garantir una estimació realista i ajustada a les necessitats del servei, assegurant la viabilitat econòmica del contracte i la concurrència efectiva de les empreses licitadores.

L'import total del VEC és: 3.002.025,60 €

Justificació Insuficiència de Mitjans (només per a serveis)

La insuficiència de mitjans personals i materials perquè el contractant pugui prestar directament el servei es deu als següents motius:

Especialització del servei: El servei objecte del contracte requereix coneixements específics en atenció turística, idiomes, ús d'eines de venda i sistemes de gestió, així com una capacitat d'adaptació a períodes de màxima afluència. Aquest nivell d'especialització no pot ser cobert amb els recursos propis actuals.

Eficiència i optimització de recursos: La contractació externa permet una gestió més eficient dels recursos, adaptant la dotació de personal a les necessitats reals del servei segons la demanda.

En definitiva, les raons anteriorment exposades evidencien la necessitat del contractant de procedir a la contractació del servei descrit a l'encapçalament, mitjançant el procediment corresponent, perquè sigui prestat externament.

Protecció Dades Personals

NO ☒

SI ☐