



DOCUMENTACIÓ PREPARATÒRIA DE LA LICITACIÓ INFORME DE NECESSITAT I MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

Servei d'atenció telefònica i de l'assistent conversacional virtual (xatbot) per donar assistència a l'usuari dels negocis d'FGC Turisme.

1.- Naturalesa i extensió de les necessitats

1.1 Naturalesa de les necessitats

L'objecte d'aquesta contractació és externalitzar el servei d'atenció a l'usuari a través del canal telefònic i de l'assistent conversacional virtual (xatbot i whatsapp) mitjançant agents, contestador o intel·ligència artificial, per facilitar els processos de consulta a la informació relacionats amb les explotacions turístiques d'FGC Turisme.

Actualment el servei d'atenció a l'usuari ja és a través del canal telefònic i d'un assistent virtual d'informació general i específica d'FGC Turisme, que funciona com a un primer nivell de consulta i és capaç de respondre les preguntes freqüents de forma directa i concreta amb una mitja de 30.000 peticions anuals. L'objectiu és seguir amb la continuïtat dels serveis que garanteix una atenció ràpida, fiable i concreta amb una disponibilitat de 24 hores per 7 dies la setmana per tal de donar una bona satisfacció del client. Així mateix, és objectiu d'aquesta licitació resoldre els dubtes en el procés de compra que facilitin la conversió als comerços electrònics.

1.2. Extensió de les necessitats

a) Valor estimat i pressupost de licitació.

El valor estimat de la licitació ascendeix a 201.630,45€, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

- Pressupost de licitació: 48.007,25 €, abans d'IVA
- Import previst per possibles pròrrogues: 144.021,75 €, abans d'IVA
- Import previst per a possibles modificacions: 9.601,45 €, abans d'IVA per atendre serveis de noves tecnologies que apareguin al mercat relacionats amb el servei objecte de contracte, adscripció de noves instal·lacions a FGC Turisme, així com altres necessitats que sorgeixin de forma addicional durant l'execució del contracte i sigui necessari realitzar per a la seva correcta execució. La modificació no suposarà l'establiment de nous preus unitaris.

El pressupost de licitació ascendeix a 48.007,25 €, abans d'IVA, d'acord amb el següent desglossament:

Servei d'atenció telefònica	Previsió volum de trucades anual	Temps mitjà per trucada (minuts)	Import per minut (abans IVA)	Total (abans IVA)
·Trucades rebudes i ateses per agents , proporcionant informació dels serveis que s'ofereixen ·Servei de transferència de trucades a les diferents serveis, departaments o estacions d'esquí i muntanya ·Servei de notificació de trucades a les diferents serveis, departaments o unitats de negoci. ·Servei de recuperació de trucades perdudes ·Trucades rebudes i no identificades (*)	11.000	3,48	0,61 €	23.350,80 €
·Trucades rebudes i ateses per servei d' IA , proporcionant informació dels serveis que s'ofereixen	6.280	3,48	0,33 €	7.211,95 €

Servei contestador automàtic	Previsió volum trucades anuals	Import per trucada (abans IVA)	Total (abans IVA)
· Servei de contestador automàtic IVR (fora d'horari) Núm. Trucades/serveis contestador	1.425	0,22 €/trucada	313.50 €
Servei d'atenció de xat (via xatbot p WhatsApp)	Previsió Respostes de converses	Import per xat (abans IVA)	Total (abans IVA)
· Xats rebuts i atesos per agents, proporcionant informació dels serveis que s'ofereixen · Servei de transferència xats a les diferents serveis, departaments o unitats de negoci degut a preguntes que no han quedat resoltes · Servei de notificació a les diferents serveis, departaments o unitats de negoci que no han quedat resoltes	23.300	0,44 €	10.252,00 €
Servei de respostes de mails	Previsió respostes de mails	Import per resposta (abans IVA)	Total (abans IVA)
Resposta de mails d'informació de diferents peticions dels clients en les diferents explotacions d'FGC Turisme.	800	2,70 €	2.160,00 €
Revisió i construcció IA	Partida alçada hores estimades	Import per hora (abans IVA)	Total (abans IVA)
Partida alçada hores per crear els prompts d'IA i la seva construcció, ensenyança, modificació i revisió de respostes.	143	33,00 €	4.719,00 €
Pressupost licitació (abans IVA)			48.007,25 €
21% IVA			10.081,52 €
Pressupost licitació (amb IVA)			58.088,77 €

A efectes dels costos del volum del servei d'atenció telefònica d'agent, el contestador i del xat s'ha tingut en compte la mitjana dels anys 2023, 2024 i 6 mesos de l'any 2025.

Per a la resta de serveis s'ha fet una estimació prevista.

(*) No es comptabilitzaran com a servei d'atenció telefònica les trucades emeses (no transferides) que són les trucades realitzades pels tele operadors quan intenten recuperar trucades pendents, o les trucades rebudes no emeses, que són aquelles en què la persona que truca ha penjat el telèfon abans de poder ser atès per un agent.

Aquest pressupost de licitació està configurat en les següents partides:

- a) **Partida alçada a justificar per un import màxim de de 23.350,80 €, abans IVA**, per al servei d'atenció telefònica amb agent, d'acord amb el següent desglossament de costos:

	Cost directe	Cost indirecte			Total
		Total	Altres despeses	Benefici industrial	
FGC	18.054,41 €	4.234,99 €	2.897,62 €	1.337,36 €	22.289,40 €
AMSA	859,73 €	201,67 €	137,98 €	63,68 €	1.061,40 €

El nombre de serveis que han servit per fer el seu càlcul, són considerats estimatius i a títol indicatiu, de tal forma que FGC/AMSA no estarà obligada a consumir la totalitat de la partida alçada a justificar ni un percentatge determinat, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a ser compensat o rescabalat.

El preu màxim d'aquesta partida alçada a justificar coincidirà amb l'import previst al pressupost de licitació, essent el preu a abonar el que resulti d'aplicar el preu unitari minut per al servei d'atenció telefònica amb agent ofert per l'adjudicatari, pels serveis efectivament realitzats.

El preu unitari ofert es mantindrà durant tota la vigència del contracte.

S'estableix el següent preu unitari màxim minut per al servei d'atenció telefònica amb agent:

Servei atenció telefònica amb agent	
€/minut	
Preu unitari màxim (abans IVA)	0,61 €
IVA 21 %	0,13 €
Preu unitari màxim (amb d'IVA)	0,74 €

El preu ofert **no podrà estar per sota l'establert al conveni col·lectiu vigent pel personal adscrit a l'execució del contracte.**

- b) **Partida alçada a justificar per un import màxim de de 7.211,95 €, abans IVA**, per al servei d'atenció telefònica amb Intel·ligència Artificial (d'ara endavant IA), d'acord amb el següent desglossament.

	Cost directe	Cost indirecte			Total
		Total	Altres despeses	Benefici industrial	
FGC	5.581,22 €	1.309,18 €	895,75 €	413,42 €	6.890,40 €
AMSA	260,46 €	61,09 €	41,80 €	19,29 €	321,55 €

El nombre de serveis que han servit per fer el seu càlcul, són considerats estimatius i a títol indicatiu, de tal forma que FGC/AMSA no estarà obligada a consumir la totalitat de la partida alçada a justificar ni un percentatge determinat, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a ser compensat o rescabalat.

El preu màxim d'aquesta partida alçada a justificar coincidirà amb l'import previst al pressupost de licitació, essent el preu a abonar el que resulti d'aplicar el preu unitari minut per al servei d'atenció telefònica amb IA ofert per l'adjudicatari, pels serveis efectivament realitzats.

El preu unitari ofert es mantindrà durant tota la vigència del contracte.

S'estableix el següent preu unitari màxim minut per al servei d'atenció telefònica amb IA:

Servei atenció telefònica amb IA	
€/minut	
Preu unitari màxim (abans IVA)	0,33 €
IVA 21 %	0,07 €
Preu unitari màxim (amb d'IVA)	0,40 €

- c) **Partida alçada a justificar per un import màxim de 313,50 €, abans IVA**, per al servei d'atenció telefònica amb contestador automàtic, d'acord amb el següent desglossament.

	Cost directe	Cost indirecte			Total
		Total	Altres despeses	Benefici industrial	
FGC	231,66 €	54,34 €	37,18 €	17,16 €	286,00 €

AMSA	22,28 €	5,23 €	3,58 €	1,65 €	27,50 €
-------------	---------	--------	--------	--------	---------

El nombre de serveis que han servit per fer el seu càlcul, són considerats estimatius i a títol indicatiu, de tal forma que FGC/AMSA no estarà obligada a consumir la totalitat de la partida alçada a justificar ni un percentatge determinat, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a ser compensat o rescablat.

El preu màxim d'aquesta partida alçada a justificar coincidirà amb l'import previst al pressupost de licitació, essent el preu a abonar el que resulti d'aplicar el preu unitari trucada per al servei d'atenció telefònica amb contestador automàtic ofert per l'adjudicatari, pels serveis efectivament realitzats.

El preu unitari ofert es mantindrà durant tota la vigència del contracte.

S'estableix el següent preu unitari màxim trucada per al servei d'atenció telefònica amb contestador automàtic:

Servei atenció telefònica amb contestador automàtic	
€/trucada	
Preu unitari màxim (abans IVA)	0,22 €
IVA 21 %	0,05 €
Preu unitari màxim (amb d'IVA)	0,27 €

- d) **Partida alçada a justificar per un import màxim de 10.252,00 €, abans IVA**, per al servei assistent conversacional virtual (xatbot), d'acord amb el següent desglossament.

	Cost directe	Total	Altres despeses	Benefici industrial	Total
FGC	6.885,65 €	1.615,15 €	1.105,10 €	510,05 €	8.500,80 €
AMSA	1.418,47 €	332,73 €	227,66 €	105,07 €	1.751,20 €

El nombre de serveis que han servit per fer el seu càlcul, són considerats estimatius i a títol indicatiu, de tal forma que FGC/AMSA no estarà obligada a consumir la totalitat de la partida alçada a justificar ni un percentatge determinat, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a ser compensat o rescablat.

El preu màxim d'aquesta partida alçada a justificar coincidirà amb l'import previst al pressupost de licitació, essent el preu a abonar el que resulti d'aplicar el preu unitari minut per al servei assistent conversacional virtual (xatbot) ofert per l'adjudicatari, pels serveis efectivament realitzats.

El preu unitari ofert es mantindrà durant tota la vigència del contracte.

S'estableix el següent preu unitari màxim minut per al servei assistent conversacional virtual (xatbot):

Servei assistent conversacional (xatbot)	
€/xat	
Preu unitari màxim (abans IVA)	0,44 €
IVA 21 %	0,09 €
Preu unitari màxim (amb d'IVA)	0,53 €

- e) **Partida alçada a justificar p un import màxim 2.160,00 €, abans IVA**, per al Servei de respostes de mails, d'acord amb el següent desglossament.

	Cost directe	Total	Altres despeses	Benefici industrial	Total
FGC	1.749,60 €	410,40 €	280,80 €	129,60 €	2.160,00 €

El nombre de serveis que han servit per fer el seu càlcul, són considerats estimatius i a títol indicatiu, de tal forma que FGC no estarà obligada a consumir la totalitat de la partida alçada a justificar ni un percentatge determinat, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a ser compensat o rescablat.

El preu màxim d'aquesta partida alçada a justificar coincidirà amb l'import previst al pressupost de licitació, essent el preu a abonar el que resulti d'aplicar el preu unitari resposta per al servei de respostes de mail ofert per l'adjudicatari, pels serveis efectivament realitzats.

El preu unitari ofert es mantindrà durant tota la vigència del contracte.

S'estableix el següent preu unitari màxim per al servei de respostes per mail.

	Servei respostes mail
	€/resposta
Preu unitari màxim (abans IVA)	2,70 €
IVA 21 %	0,57 €
Preu unitari màxim (amb d'IVA)	3,27 €

El preu ofert **no podrà estar per sota l'establert al conveni col·lectiu vigent pel personal adscrit a l'execució del contracte.**

- f) **Partida alçada per un import màxim de 4.719,00 €, abans IVA**, per al servei de revisió i construcció de respostes de la IA, d'acord amb el següent desglossament.

	Cost directe	Total	Altres despeses	Benefici industrial	Total
FGC	3.341,25 €	783,75 €	536,25 €	247,50 €	4.125,00 €
AMSA	481,14 €	112,86 €	77,22 €	35,64 €	594,00 €

El nombre de serveis que han servit per fer el seu càlcul, són considerats estimatius i a títol indicatiu, de tal forma que FGC/AMSA no estarà obligada a consumir la totalitat de la partida alçada a justificar ni un percentatge determinat, sense que aquest fet doni dret a l'adjudicatari a ser compensat o rescablat.

El preu màxim d'aquesta partida alçada a justificar coincidirà amb l'import previst al pressupost de licitació, essent el preu a abonar el que resulti d'aplicar el preu unitari hora per al servei de revisió i construcció de respostes de la IA ofert per l'adjudicatari, pels serveis efectivament realitzats.

El preu unitari ofert es mantindrà durant tota la vigència del contracte.

S'estableix el següent preu unitari màxim minut per al servei de revisió i construcció de respostes de la IA:

Servei revisió i construcció respostes IA	
€/hora	
Preu unitari màxim (abans IVA)	33,00 €
IVA 21 %	6,93 €
Preu unitari màxim (amb d'IVA)	39,93 €

El preu ofert **no podrà estar per sota l'establert al conveni col·lectiu vigent pel personal adscrit a l'execució del contracte.**

b) Terminis d'execució del contracte

S'estableix un termini de vigència del contracte d'un any comptadors des de la data de la seva formalització.

S'estableixen 3 possibles pròrroques anuals fins a un màxim de 4 anys totals (vigència inicial més 3 pròrroques).

Arribada la data de finalització del contracte, l'òrgan de contractació podrà acordar prorrogar el contracte de forma anual, per un màxim de 3 anys més, essent aquesta una potestat del mateix però no una obligació. La pròrroga serà potestativa per a FGC/AMSA però obligatòria per a l'adjudicatari. La no pròrroga del contracte no donarà dret a l'adjudicatari a ser rescabalat o compensat per aquest fet.

En cas que l'adjudicatari no formalitzi la pròrroga en el termini de dos mesos previst a l'efecte a l'article 29 LCSP, haurà de rescabalar a FGC/AMSA per aquest fet amb un import equivalent al 20% del preu de la pròrroga.

2.- Idoneïtat de l'objecte i contingut per satisfer-lo

La solució d'assistents telefònics o virtuals són una bona eina per a facilitar la resolució d'aquest tipus de consultes. Actualment FGC Turisme no disposa ni del personal ni dels mitjans tècnics suficients per a dur a terme les prestacions objecte del contracte, ni es planteja la seva internalització pels elevats costos associats del servei 24 hores-7 dies a la setmana.

L'empresa adjudicatària també proporcionarà tot el servei tècnic i l'equip necessari per al desenvolupament integral d'aquest. Aquest servei ha de ser realitzat d'acord amb les directius esmentades en el plec tècnic i haurà de complir les normatives d'obligat compliment, en especial aquelles relatives a la confidencialitat, la seguretat, la protecció de dades, la igualtat d'oportunitats i higiene en el treball.

3.- Incorporació de condicions socials, mediambientals i d'innovació

S'incorporen condicions socials i ambientals com a criteri d'adjudicació.

4.- Justificació de l'elecció del procediment

Atenent al valor estimat de la licitació, la contractació es realitzarà a través del procediment obert.

5.- Criteris de solvència

En el marc del que disposa la LCSP i per tal d'assegurar els nivells de concurrència, els criteris de solvència que seran d'aplicació en aquest procediment són els següents:

Solvència econòmica i financera

Els licitadors hauran d'acreditar disposar de la solvència econòmica i financera per a l'execució del contracte, que s'entendrà com l'adequada situació econòmica i financera de l'empresa amb la finalitat de garantir la correcta execució del contracte

La Mesa comprovarà la solvència del licitador en base als següents paràmetres:

- El patrimoni net que reflexa els comptes anyals ha de ser superior a 2/3 parts del capital social.
- El volum de facturació anual de l'empresa pel mateix objecte del contracte, no podrà ser inferior en el millor dels tres últims exercicis, a una vegada i mitja el valor anual estimat del present contracte. Aquest criteri s'aplicarà, en el seu cas, per a cadascun dels lots concursats.
- Els saldos dels proveïdors han d'acomplir amb allò determinat en la Llei de morositat respecte al període de pagament

La solvència econòmica i financera de l'empresari es podrà acreditar pels mitjans assenyalats següents:

- Declaracions d'entitats financeres o, si s'escau, justificant de l'existència d'una assegurança d'indemnització per riscos professionals.
- Comptes anuals presentats al Registre Mercantil o Registre Oficial que correspongui. Els empresaris no obligats a presentar els comptes en els registres oficials podran aportar, com a mitjà alternatiu d'acreditació, els llibres de comptabilitat degudament legalitzats.
- Declaració sobre el volum global de negoci, en l'àmbit concret del contracte, referit com a màxim als tres darrers exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en que disposi de les referències de l'esmentat volum de negoci.

Solvència tècnica o professional

Els licitadors hauran d'acreditar disposar dels criteris de solvència tècnica o professional per a l'execució del contracte, que s'entendrà com la capacitat per garantir el coneixement tècnic, eficàcia, experiència i fiabilitat de l'empresa i s'acreditarà pels mitjans següents:

- a) La solvència tècnica serà acreditada a través de la relació dels serveis realitzats en els darrers 3 anys d'igual o similar naturalesa de l'objecte del contracte, quin import anual acumulat l'any de major execució sigui igual o superior al 70% de l'anualitat mitja del contracte.

L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació dels certificats de correcte execució o, a manca d'aquests, per aquella documentació que, a criteri d'FGC, acrediti aquest compliment (contractes, etc.)

- b) El licitador haurà d'adscriure a l'execució del contracte un equip integrat, com a mínim, pels següents perfils professionals:
- Un/a (1) cap de projecte amb una experiència mínima de 3 anys en coordinació de projectes similars a l'objecte del contracte, entre els quals, com a mínim, un ha de ser un projecte similar en el sector turístic.*
 - Un/a (1) coordinador tècnic del projecte amb una experiència mínima de 3 anys en coordinació tècnica de projectes similars a l'objecte del contracte entre els quals, com a mínim, un ha de ser un projecte similar en el sector turístic i/o transports per cable i/o cremallera*.

**Atès que el servei objecte de contracte està destinat a les explotacions turístiques d'FGC Turisme, l'experiència en un projecte d'aquestes característiques és imprescindible per a garantir un coneixement mínim en un sector amb necessitat d'una atenció ràpida, fiable i concreta.*

L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats d'execució corresponents expedits pels clients del licitador, i/o currículum amb detall de l'experiència professional, així com còpia de la titulació

acreditada. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

6.- Criteris d'adjudicació

Els criteris d'adjudicació es distribueixen de la següent manera:

- Criteris automàtics (objectius): 100 punts
 - % Criteris econòmics: 55%
 - % Criteris tècnics: 28%
 - % Criteris socials: 17%

a) Criteris objectius econòmics: fins a 55 punts

1. Menor preu unitari per al servei d'atenció telefònica amb agent: fins a 25 punts

Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el preu unitari màxim per al servei d'atenció telefònica amb agent. El licitador no podrà superar el preu unitari establert com a màxim, això és 0,61 €/minut, abans IVA. L'oferta més baixa, la més econòmica, obtindrà la màxima puntuació, això és 25 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{I_L} \right) \times \left(\frac{1}{V_p} \right) \right] \times 25$$

On:

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

I_L = Preu unitari màxim per al servei

V_p=valor de ponderació=1

El licitador que superi en la seva oferta el preu unitari màxim per hora serà exclòs.

El preu ofert **no podrà estar per sota l'establert al conveni col·lectiu vigent pel personal adscrit a l'execució del contracte**. El sistema de valoració emprat per valorar les proposicions econòmiques és l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

2. Menor preu unitari per al servei d'atenció telefònica amb intel·ligència artificial (IA): fins a 10 punts

Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el preu unitari màxim per al servei d'atenció telefònica amb IA. El licitador no podrà superar el preu unitari establert com a màxim, això és 0,33 €/minut, abans IVA. L'oferta més baixa, la més econòmica, obtindrà la màxima puntuació, això és 10 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{I_L} \right) \times \left(\frac{1}{V_p} \right) \right] \times 10$$

On:

Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar
Om = Oferta Millor
Ov = Oferta a Valorar
IL = Preu unitari màxim per al servei
Vp=valor de ponderació=1

El licitador que superi en la seva oferta el preu unitari màxim per hora serà exclòs.
El sistema de valoració emprat per valorar les proposicions econòmiques és l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

3. Menor preu unitari per al servei d'atenció telefònica amb contestador automàtic: fins a 2 punts

Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el preu unitari màxim per al servei d'atenció telefònica amb contestador automàtic. El licitador no podrà superar el preu unitari establert com a màxim, això és 0,22 €/trucada, abans IVA. L'oferta més baixa, la més econòmica, obtindrà la màxima puntuació, això és 2 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{V_p} \right) \right] \times 2$$

On:
Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar
Om = Oferta Millor
Ov = Oferta a Valorar
IL = Preu unitari màxim per al servei
Vp=valor de ponderació=1

El licitador que superi en la seva oferta el preu unitari màxim per hora serà exclòs.
El sistema de valoració emprat per valorar les proposicions econòmiques és l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

4. Menor preu unitari per al servei d'assistent conversacional virtual (xatbot): fins a 12 punts

Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el preu unitari màxim per al servei d'assistent conversacional virtual (xatbot). El licitador no podrà superar el preu unitari establert com a màxim, això és 0,44 €/xat, abans IVA. L'oferta més baixa, la més econòmica, obtindrà la màxima puntuació, això és 12 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{V_p} \right) \right] \times 12$$

On:
Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar
Om = Oferta Millor
Ov = Oferta a Valorar
IL = Preu unitari màxim per al servei
Vp=valor de ponderació=1

El licitador que superi en la seva oferta el preu unitari màxim per hora serà exclòs.

El sistema de valoració emprat per valorar les proposicions econòmiques és l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

5. Menor preu unitari per al servei de respostes per mail: fins a 2 punts

Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el preu unitari màxim per al servei de respostes de mail. El licitador no podrà superar el preu unitari establert com a màxim, això és 2,70 €/resposta, abans IVA. L'oferta més baixa, la més econòmica, obtindrà la màxima puntuació, això és 2 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{I_L} \right) \times \left(\frac{1}{V_p} \right) \right] \times 2$$

On:

Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar

Om = Oferta Millor

Ov = Oferta a Valorar

IL = Preu unitari màxim per al servei

Vp=valor de ponderació=1

El licitador que superi en la seva oferta el preu unitari màxim per hora serà exclòs.

El preu ofert **no podrà estar per sota l'establert al conveni col·lectiu vigent pel personal adscrit a l'execució del contracte**. El sistema de valoració emprat per valorar les proposicions econòmiques és l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

6. Menor preu unitari per al servei de revisió i construcció de respostes de la IA: fins a 4 punts

Els licitadors hauran de presentar una oferta a la baixa respecte el preu unitari màxim per al servei de revisió i construcció de respostes de la IA. El licitador no podrà superar el preu unitari establert com a màxim, això és 33,00 €/hora, abans IVA. L'oferta més baixa, la més econòmica, obtindrà la màxima puntuació, això és 4 punts.

A la resta de propostes, se les puntuarà d'acord amb la puntuació obtinguda de l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{I_L} \right) \times \left(\frac{1}{V_p} \right) \right] \times 4$$

On:

Pv = Puntuació de l'oferta a Valorar

Om = Oferta Millor

Ov = Oferta a Valorar

IL = Preu unitari màxim per al servei

Vp=valor de ponderació=1

El licitador que superi en la seva oferta el preu unitari màxim per hora serà exclòs.

El preu ofert **no podrà estar per sota l'establert al conveni col·lectiu vigent pel personal adscrit a l'execució del contracte**. El sistema de valoració emprat per valorar les proposicions econòmiques és l'establert a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

b) Criteris objectius tècnics i socialment responsables: fins a 45 punts

1. Experiència addicional de l'equip assignat a l'execució del contracte: Fins a 18 punts.

Es valorarà que el licitador porti personal amb experiència addicional a la sol·licitada com a solvència tècnica.

Valorar l'experiència addicional dels treballadors adscrits al servei constitueix un aspecte directament vinculat amb el contracte, donant compliment a l'article 145.2. 2n de la LCSP. Els treballs objecte del contracte presenten particularitats per tractar-se del servei d'atenció telefònica als clients dels negocis que gestiona FGC Turisme. Així doncs, i per tal de millorar l'execució del servei objecte d'aquesta licitació, és procedent l'avaluació de l'experiència de l'equip mínim adscrit a l'execució del contracte.

- a) Experiència addicional del cap de projecte respecte la sol·licitada com a solvència tècnica (3 anys) d'acord amb el següent criteri: 1 punt per cada any addicional acreditat durant els darrers 15 anys fins a un màxim de 9 punts:

Any experiència addicional cap de projecte = 1 punt

L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador, i/o currículums del professional amb detall de l'experiència professional. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

- b) Experiència addicional del coordinador tècnic respecte la sol·licitada com a solvència tècnica (3 anys) d'acord amb el següent criteri: 1 punt per cada any addicional acreditat durant els darrers 15 anys fins a un màxim de 9 punts:

Any experiència addicional coordinador tècnic = 1 punt

L'acreditació es realitzarà mitjançant els certificats corresponents expedits pels clients del licitador, i/o currículums del professional amb detall de l'experiència professional. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

2. Formació equip professional assignat execució contracte: fins a 10 punts

Es valorarà que el licitador porti professionals amb formació relacionada amb l'execució de l'objecte de contracte:

Valorar la formació dels treballadors adscrits al servei constitueix un aspecte directament vinculat amb el contracte donant compliment a l'article 145.2. 2n de la LCSP. Els treballs objecte del contracte presenten particularitats per tractar-se del servei d'atenció al client dels negocis d'FGC Turisme i, per tant, d'un servei molt crític del qual pot dependre, en bona part, la imatge que el potencial públic percep de les explotacions turístiques d'FGC. Així doncs, i per tal de millorar l'execució del servei objecte d'aquesta licitació, és procedent l'avaluació de la formació de l'equip mínim adscrit al contracte.

- Formació en atenció al client: fins a 4 punts

Es valorarà que el personal adscrit a l'execució del contracte tingui formació (cursos amb una durada mínima de 8 hores) en l'àmbit de l'objecte del contracte d'acord amb la següent puntuació: 1 punt per cada formació fins a un màxim de 4 punts.

Formació en atenció al client = 1 punt

L'acreditació es realitzarà mitjançant la presentació de la titulació de la formació aportada. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

- Major formació en idiomes: fins a 4 punts

Es valorarà la formació del personal adscrit a l'execució del contracte en l'àmbit de coneixement de llengües d'un nivell superior al mínim sol·licitat al plec tècnic d'aquesta licitació (nivell mínim B2). S'atorgarà 1 punt per cada titulació oficial superior (per sobre del B2) en idiomes oferta fins a un màxim de 4 punts.

Formació addicional en idiomes = 1 punt

Les explotacions turístiques d'FGC Turisme reben visitants des de totes les parts del món, especialment el Cremallera de Montserrat. Per tant, és important que el licitador acrediti personal amb coneixements superiors d'idiomes que permetrà una execució més àgil del contracte i una millor atenció telefònica.

L'acreditació es realitzarà mitjançant la presentació de la titulació de la formació aportada FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

- Coneixements de llengua francesa: fins a 2 punts

Es valorarà la titulació en llengua francesa (oficial) d'un professional adscrit a l'execució del contracte:

Nivell B2: 1 punt

Nivell superior: 2 punts

Les explotacions turístiques d'FGC Turisme reben visitants des de totes les parts del món, especialment el Cremallera de Montserrat, sent els visitants francòfons un dels més nombrosos. Per tant, és important que el licitador acrediti personal amb coneixements d'idiomes que permetran una millor execució del contracte i una millor atenció telefònica.

L'acreditació es realitzarà mitjançant la presentació de la titulació de la formació aportada. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment de l'experiència requerida.

3. Condicions de qualitat social basada en les condicions laborals dels treballadors: fins a 10 punts

El licitador que acrediti el major percentatge del personal adscrit a l'execució dels contracte amb contracte laboral indefinit en el moment de presentar l'oferta o compromís de transformació a indefinit abans de la formalització del contracte, se li assignarà la màxima puntuació, això és 10 punts.

Entre aquest personal adscrit s'haurà d'incloure, com a mínim, el requerit a la solvència i es podrà incloure aquell personal que el licitador consideri necessari i imprescindible per a la correcta execució del contracte, amb una dedicació mínima del 50%.

A la resta se'ls assignarà la puntuació que resulti de l'aplicació de la següent fórmula:

$$Punts atorgats = \frac{\% \text{ de treballadors indefinits de l'oferta que es puntua}}{\% \text{ Major de treballadors indefinits ofertades}} \times 10$$

El percentatge ofert es mantindrà durant tota la vigència del contracte.

Els contractes de serveis es caracteritzen, en general, per la utilització intensiva de mà d'obra. L'estabilitat laboral i les condicions retributives del personal de mà d'obra que ha d'executar el contracte que es licita redunda en el grau de compromís i la qualitat de l'execució de l'actuació.

L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació d'una declaració responsable al respecte per part del licitador indicant els treballadors adscrits, la dedicació de cadascun d'ells (mínim 50%), el treball que realitzarà cadascun d'ells en l'execució del contracte i el tipus de contracte (indefinit o temporal, i/o, en aquest últim cas, si escau, compromís de transformació dels temporals en indefinits). FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment del criteri.

4. Condicions d'igualtat de gènere: Fins a 3 punts

Es valorarà que el licitador disposi de dones adscrites a l'execució del contracte en l'equip professional mínim en el moment de presentar l'oferta, d'acord amb la següent puntuació:

Cap de projecte dona = 2 punts
coordinador tècnic dona = 1 punt

Els perfils oferts hauran de mantenir-se durant tot el termini d'execució del contracte.

El criteri té com a objectiu donar oportunitats a la incorporació de personal femení en el mercat laboral en tasques de caps i coordinacions tècniques, seguint les polítiques de foment de la contractació femenina en posicions professionals més masculinitzades.

L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació del llistat de treballadors adscrits al contracte. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment del criteri.

5. Mesures de conciliació: fins a 4 punts

Es valorarà el licitador que disposi mesures de conciliació entre la vida personal i laboral a la plantilla que executi el contracte (xecs de serveis, menjadors, guarderies, millores en reduccions de jornades, excedències, llicències, flexibilitat horària...) en el moment de presentar l'oferta. S'atorgarà 1 punt per a cada mesura, fins un màxim de 4 punts:

*Mesura favorable a la conciliació entre la vida personal i
laboral a la plantilla que executi el
contracte = 1 punt*

Es considera que la conciliació personal i laboral son criteris vinculats amb la qualitat ja que, en assegurar que l'empresa no menyscaba les condicions de treball, s'evita la precarietat laboral de les persones adscrites a l'execució del contracte i, conseqüentment, s'assoleix una major continuïtat i un millor desenvolupament per part del personal adscrit a l'execució.

L'acreditació d'aquest criteri es farà a través de l'aportació d'una declaració responsable al respecte per part de licitador, juntament amb el llistat de mesures. FGC podrà requerir altra documentació addicional que acrediti el compliment del criteri.

7.- Justificació insuficiència de mitjans

Les explotacions d'FGC Turisme no disposen dels mitjans humans i tècnics necessaris per poder realitzar les tasques objecte del present contracte.



8.- Decisió de no dividir en lots

Aquesta licitació es compon d'un sol lot, essent les prestacions a contractar un tot que ha de ser tractat de forma conjunta i global. La divisió en lots podria comportar el tractament dels diferents elements que componen l'objecte de forma diferenciada i no integrada, afectant a l'objectiu i finalitat del projecte, així com a la visió integradora i global que precisen els treballs descrits.

9.- Aspectes pressupostaris

- Àrea pressupostària

FGC Turisme
Actius de Muntanya, SA

- Concepte pressupostari

Explotació

- Partida pressupostària

FGC Turisme
Natura comptable: 6070900
Dotació: 44.251,60€
AMSA
Natura comptable: 6270400
Dotació: 3.756,75 €

Enric Serra i Teixidor
Director Negoci i Estratègia FGC Turisme

Signat electrònicament

Anton Sanmartí i Rovira
Director FGC Turisme

Signat electrònicament