

**INFORME TÈCNIC JUSTIFICATIU DEL CONTRACTE ESPECÍFIC DE SERVEIS
RELATIU A LA FORMACIÓ DEL PROGRAMA SUPERIOR EN EXPERIÈNCIA
D'EMPLEAT (EX) I DEL PROGRAMA PER EL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL
DE L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT**

**PROCEDIMENT BASAT EN EL SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ PER LA
CONTRACTACIÓ DE CURSOS DE FORMACIÓ AMB DESTÍ A BARCELONA
DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A., CEMENTIRIS DE BARCELONA, S.A. I
INICIATIVES TECNOLÒGIQUES DE MOBILITAT, S.L.**

NÚMERO D'EXPEDIENT: 2024RH0007AC

I.- ANTECEDENTS

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. va formalitzar en data 22 de maig de 2024 el Sistema Dinàmic d'Adquisició per la contractació de cursos de formació amb destí a Barcelona de Serveis Municipals, S.A., Cementiris de Barcelona, S.A. i Iniciatives Tecnològiques de Mobilitat, S.L.

Referit sistema dinàmic d'adquisició té una durada de QUATRE (4) ANYS a comptar a partir del dia següent de l'aprovació de la primera homologació del sistema dinàmic d'adquisició.

Dintre referida durada, BSM ha constatat la necessitat de proveir-se de serveis formatius en els termes definits a l'apartat IV del present informe. Aquest fet comporta la necessitat d'adjudicar un contracte específic en el sistema dinàmic d'acord als procediments previstos al plec o, subsidiàriament, a la LCSP.

II.- OBJECTE DEL CONTRACTE I NECESSITATS A SATISFER

L'objecte del present Sistema Dinàmic d'Adquisició és la contractació de serveis de formació especialitzada en matèria de desenvolupament de l'experiència client i empleat, dividida en dos categories principals:

1.1. Programa superior en experiència de l'empleat (EX)

Formació orientada a ampliar i aprofundir en el disseny i la gestió de l'Experiència de l'Empleat, dotant l'alumnat d'eines pràctiques per garantir una implantació

exitosa de projectes d'EX. La formació té com a finalitat ajudar els professionals a integrar cultura i talent, assegurant l'alineació de l'Experiència de l'Empleat amb el propòsit de l'organització, així com assentar les bases dels mecanismes d'implicació i compromís del personal.

1.2. Programa per el desenvolupament professional de l'experiència de client

Formació orientada a comprendre el concepte i el valor estratègic de l'Experiència de Client, així com a conèixer en profunditat les metodologies i les mètriques necessàries per a una implantació exitosa. La formació té com a finalitat integrar la perspectiva d'Experiència de Client i el model de Customer Journey en l'estratègia de l'organització, aportant coneixement sobre la seva relació directa amb la fidelització i la rendibilitat del client. Així mateix, el programa capacita l'alumnat per aplicar l'estratègia d'Experiència de Client en el seu sector i en el seu treball diari, assegurant una aplicació pràctica, rellevant i alineada amb els objectius corporatius.

CPV 80511000-9 Serveis de formació del personal

LLOC D'EXECUCIÓ DE LA FORMACIÓ:

La formació del Programa superior en experiència de l'empleat (EX) i la del Programa per el desenvolupament professional de l'experiència de client es realitzaran mitjançant aula virtual (videoconferència).

III.- INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

L'entitat no compta amb els mitjans suficients per poder donar compliment a l'objecte del contracte.

Per això, atès que la prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis de l'entitat, resulta del tot necessari la contractació dels serveis de formació. Es prova doncs la inexistència de mitjans per tal de dur a terme les accions formatives de referència.

IV.- JUSTIFICACIÓ DE LA NO DIVISIÓ EN LOTS DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

La divisió de l'objecte del contracte en lots es troba regulada a l'article 99.3 de la LCSP, en el que es disposa el següent:

“3. Sempre que la naturalesa o l'objecte del contracte ho permetin, s'ha de preveure la realització independent de cadascuna de les seves parts mitjançant la seva divisió en lots, i es poden reservar lots de conformitat amb el que disposa la disposició addicional quarta.

No obstant això, l'òrgan de contractació pot no dividir en lots l'objecte del contracte quan hi hagi motius vàlids, que s'han de justificar degudament en l'expedient, excepte en els casos de contractes de concessió d'obres.”

En aquest contracte concorren els elements necessaris per justificar que el mateix no es divideixi en lots.

En particular:

- En aquest contracte concorren els elements necessaris per justificar que el mateix no es divideixi en lots ni categories en atenció a l'article 99.3 de la LCSP. La realització independent de les diverses prestacions compreses a l'objecte del contracte dificultaria la correcta execució del mateix, fent-la excessivament difícil o onerosa des d'un punt de vista tècnic, atès que s'està fent referència a una necessitat específica del Sistema Dinàmic d'Adquisició que es concreta a partir d'unes determinades hores, un preu determinat, un contingut formatiu específic que satisfà les necessitats formatives de l'entitat contractant, un professorat diferencial i altres característiques consignades en el present informe.

Degut a aquesta concreció de les necessitats la lotificació del contracte impediria la correcta execució del mateix i impossibilitaria l'assoliment de l'objectiu final del present contracte que és formar a personal al servei de l'interès públic.

Per tot l'indicat, s'informa que, a criteri d'aquesta Direcció Tècnica, no procedeix la divisió en lots de l'objecte del contracte.

V.- CRITERIS DE SOLVÈNCIA:

No es requeriran criteris de solvència ja que ja s'han acreditat a la selecció dels candidats del Sistema Dinàmic d'Adquisició de referència.

VI.- ASSEGURANCES:

Durant la vigència del Contracte, l'adjudicatari s'obliga a subscriure i mantenir en vigor, segons correspongui, una pòlissa de Responsabilitat Civil General que cobreixi aquella responsabilitat en que pogués incórrer amb motiu de l'execució del present Contracte.

VII.- MOTIVACIÓ DELS CRITERIS SOCIALS / JUSTIFICACIÓ DE LA NO INCLUSIÓ DE CRITERIS DE SOSTENIBILITAT:

En l'objecte del contracte s'incorporen les mesures de contractació pública sostenible següents:

1. Objecte del contracte amb eficiència social:
 - a. En el pressupost base de licitació figura un preu tancat, seguint el preu ofert al catàleg i en atenció a les necessitats del grup BSM.

VIII.- SUBCONTRACTACIÓ

- ☒ SI
☐ NO

IX.- PENALITZACIONS

Seran d'aplicació les penalitzacions recollides a la clàusula 27 del Plec de Clàusules Particulars del Sistema Dinàmic d'Adquisició de referència.

Penalització fora de les estàndard referides al contracte específic:

- ☐ SI
☒ NO

X.- CONSIDERACIONS TÈCNIQUES

Un cop revisades les propostes presentades i admeses al SDA, segons les necessitats que es descriuen a continuació es proposarà l'adjudicació a favor de l'empresa **Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC)**

L'esmentada empresa va disposa a la data de la signatura de les presents propostes les següents accions formatives:

Títol: Programa Superior en Experiència d'Empleat (EX)
Objectius que es pretenen assolir: • Ampliar i aprofundir en el disseny i la gestió de l'experiència de l'empleat • Dotar a l'alumnat d'eines per una posada en marxa exitosa • Ajudant als professionals en la integració de cultura i talent així com en l'alineació de l'EX amb el propòsit de l'organització. • Assentar les bases dels mecanismes d'implicació i compromís.
Format del curs (on-line i/o presencial): aula virtual (videoconferència).

Professors que imparteixen el curs i currículum de rellevància, si s'escau:

- José Luís Pascual
- Penélope González
- Andrea Durán

Contingut de la formació:

- Fonaments: Origen del Model
- Veu de l'Empleat: Escolta
- Employee Journey: Enfoc
- Redisseny de l'experiència: Entusiasme
- L'acompliment segons EX: Excel·lència

Preu per alumne/curs: 3.000.-€ per grup (abans d'IVA)

En aquest sentit, l'entitat contractant ha de contractar aquest curs/formació de l'empresa referida justificada pels següents motius:

La necessitat de reforçar les capacitats internes en la gestió de persones, cultura i talent, tot alineant l'Experiència d'Empleat amb l'estratègia, els valors i el propòsit de l'organització. L'Experiència d'Empleat esdevé un element clau per incrementar el compromís, la implicació i la fidelització dels equips, així com per millorar el rendiment i la qualitat del servei.

El programa formatiu aporta una visió integral i metodològica de l'EX, basada en un model contrastat que permet dissenyar i implantar de manera efectiva iniciatives orientades a la millora del viatge de l'empleat, la integració dels projectes de cultura i talent i el reforç de l'Employer Branding. La seva estructura modular i l'enfocament pràctic faciliten l'aplicació directa dels coneixements a la realitat de l'organització.

Per tot l'exposat, la contractació del Programa Superior en Experiència d'Empleat (EX) es considera necessària, adequada i plenament justificada des del punt de vista tècnic, atès que aporta un alt valor afegit a l'organització, contribueix de manera directa al desenvolupament del capital humà i afavoreix la millora sostinguda de l'Experiència d'Empleat i, per extensió, de l'Experiència de Client.

Títol: Programa per el desenvolupament professional de l'experiència de l'experiència de client**Objectius que es pretenen assolir:**

- Entendre el concepte i el valor de l'experiència de Client.
- Conèixer en profunditat les metodologies i les mètriques per una implementació exitosa.

- Integrar l'Experiència de Client i la perspectiva "Customer Journey" en la estratègia de l'empresa.
- Aprendre la relació existent entre la Fidelització del Client i l'increment de la rendibilitat.
- Capacitar a l'alumnat per aplicar l'estratègia d'Experiència de Client en el seu sector i en el seu treball diari.

Format del curs (on-line i/o presencial): aula virtual (videoconferència).

Professors que imparteixen el curs i currículum de rellevància, si s'escau:

- Javier Pou de los Mozos
- David Barroeta
- Elisa López
- Javier Gallardo

Contingut de la formació:

- Introducció de l'experiència de client
- Identitat única
- Impuls organitzatiu
- Implicació de les persones
- Interaccions
- Interpretació i acció

Preu per alumne/curs: 3.000.-€ per grup (abans d'IVA)

En aquest sentit, l'entitat contractant ha de contractar aquest curs/formació de l'empresa referida justificada pels següents motius:

La necessitat de proporcionar una formació completa per avançar en la implantació d'un model d'Experiència de Client. El programa aporta una base estratègica sòlida, reforça la coherència entre identitat corporativa i experiència percebuda, impulsa la transversalitat interna i la Cultura Customer Centric, i capacita en el disseny i millora de les interaccions en tots els canals. A més, incorpora metodologies de mesura i gestió de la Veu del Client que permeten transformar dades en accions de millora. En conjunt, és una formació essencial per millorar la maduresa en l'Experiència de Client i impulsar resultats tangibles a l'organització.

Per tot l'exposat, la contractació del Programa per el desenvolupament professional de l'experiència de l'experiència de client es considera necessària, adequada i plenament justificada des del punt de vista tècnic, atès que aporta un alt valor afegit a l'organització, pe dotar-la dels coneixements, eines i metodologies necessàries per avançar en maduresa en Experiència de Client i impulsar millores sòlides, mesurables i alineades amb els objectius corporatius.

És per aquest motiu que BSM consideren que l'empresa **Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC)** és l'empresa més adient per prestar el servei formatiu en concret.

XI.- JUSTIFICACIÓ DE LA DURADA, DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ I PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ

A. **DURADA DEL CONTRACTE:** UN (1) ANY

B. **LLOC D'EXECUCIÓ DE LA FORMACIÓ:** AULA VIRTUAL

C. **TERMINIS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE:**

El termini d'execució del servei de formació s'estableix en **UN (1) ANY** a comptar des de la recepció de la notificació de la resolució d'adjudicació dels contractes específics, a plena satisfacció de BSM. En aquest moment el contracte específics s'entendrà perfeccionat.

De conformitat amb l'article 153.1 de la LCSP, en els contractes específics en el marc del SDA no és necessària la formalització del contracte. D'acord amb l'article 36 de la LCSP, els contractes específics s'entendran perfeccionats amb la seva adjudicació.

Les sessions es duran a terme durant aquest termini.

D. **PRESSUPOST DE LICITACIÓ:** S'entén per pressupost base de licitació el següent preu tancat:

Concepte	Import durada del contracte
<i>Programa Superior en Experiència d'Empleat (EX)</i>	3.000€ (sense IVA)
<i>Programa per el desenvolupament professional de l'experiència de l'experiència de client</i>	3.000 € (sense IVA)
Total (suma de tots els conceptes)	6.000€ (sense IVA)

Atenent a que el pressupost de licitació ha de ser adequat als preus ofertats per l'empresa en el catàleg presentat per l'admissió en el SDA i incorporant les necessitats de l'entitat contractant.

Total pressupost base de licitació (sense IVA): 6.000,00.-€ (sense IVA)

Import IVA: 1.260,00.- €

Total pressupost base de licitació (amb IVA): 7.260,00.- €

E. PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ

De conformitat amb l'exposat anteriorment, es considera necessari contractar a l'empresa **Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC)**

El procediment a seguir resta especificat en la clàusula número 1, lletra Y.1 del Plec de Clàusules Particulars del Sistema Dinàmic de referència, la qual estableix:

"Y.1.- Disposicions aplicables a la contractació específica

Un cop admeses les empreses al SDA, BSM, CBSA o ITM podran procedir a adquirir els cursos o formacions que els resultin necessaris, mitjançant els contractes, previ seguiment del procediment que es detalla en aquesta clàusula.

Per a adjudicar els contractes específics en el marc del SDA es tramitarà una licitació d'acord amb allò previst a l'article 226.1 de la LCSP.

Per a cada contracte específic que hagi d'adjudicar-se es revisaran les propostes presentades (cursos o formacions) del SDA, segons la necessitat de BSM, CBSA o ITM d'entre totes les empreses que haguessin estat prèviament admeses i integrades al SDA i disposin del curs o formació.

Les necessitats concretes es preveuran en un document de "proposta d'adjudicació", així com el termini de durada de les tasques i el nombre de estudiants previstos que realitzaran el curs en qüestió i qualsevulla altre requisit que sigui necessari concretar.

El pressupost màxim d'aquestes tasques estarà definit en aquest document i es configurarà com una bossa d'euros, a raó dels preus oferts en l'SDA o a preu tancat, en funció de les necessitats.

L'adjudicació es realitzarà a favor de l'empresa que s'ajusti més a les necessitats del curs o formació, en funció dels: continguts del curs o formació, metodologia de treball o estudi, la possibilitat que el curs sigui presencial o on-line, es pugui realitzar en les instal·lacions de l'adjudicatari o en les pròpies de BSM, CBSA, ITM, l'experiència, titulació o reconeixement del professorat que realitzarà el curs, o si s'escau el preu.

L'òrgan de contractació aprovarà la proposta, i aquesta serà comunicada a l'adjudicatari. Un cop rebuda la notificació de la resolució d'adjudicació dels contractes específics, els contractes

específics s'entendran perfeccionats. De conformitat amb l'article 153.1 de la LCSP, en els contractes específics en el marc del SDA no és necessària la formalització del contracte. D'acord amb l'article 36 de la LCSP, els contractes específics s'entendran perfeccionats amb la seva adjudicació.

L'adjudicació dels contractes específics es publicarà a la Plataforma de Contractació.”

F. FACTURACIÓ

L'adjudicatari emetrà una factura per import corresponent al servei de **PROGRAMA SUPERIOR EN EXPERIÈNCIA D'EMPLEAT (EX) I PROGRAMA PER EL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL DE L'EXPERIÈNCIA DE CLIENT**, des de l'endemà del finalització dels treballs, prèvia validació per part de BSM.

G. REVISIÓ DE PREUS

- NO

XII.- INFORMACIÓ RELATIVA AL TRACTAMENT DE DADES

1. El tractament consistirà en:

Concreció dels tractaments a realitzar:

- Dades dels estudiants de la formació.

Aquesta obligació es considera essencial.

2. Identificació de la informació afectada

En relació a la propietat intel·lectual del contingut de l'acció formativa que s'està contractant, l'empresa adjudicatària serà la titular dels drets relatius a la propietat intel·lectual de les accions formatives, sens perjudici que l'entitat contractant es reservi els drets de determinats continguts formatius atesa la seva naturalesa i vinculació amb Barcelona de Serveis Municipals, S.A. En tot cas, aquesta circumstància s'especificarà en la formalització del contracte.

XIII.- PROPOSTA D'ADJUDICACIÓ

Per tot l'exposat, donant per reproduïts tots i cadascun dels arguments que integren el presentant informe, s'eleva la següent proposta a l'Òrgan de Contractació:

Primer.- ADJUDICAR de conformitat amb l'informe tècnic que consta a l'expedient i mitjançant el procediment consignat a la clàusula 1, lletra Y.1 del Plec de Clàusules Particulars del SISTEMA DINÀMIC D'ADQUISICIÓ PER LA CONTRACTACIÓ DE CURSOS DE FORMACIÓ AMB DESTÍ A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A., CEMENTIRIS DE BARCELONA, S.A. I INICIATIVES TECNOLÒGIQUES DE MOBILITAT, S.L. amb NÚMERO D'EXPEDIENT: 2024RH0007AC, el **contracte específic relatiu a "PROGRAMA SUPERIOR EN EXPERIÈNCIA D'EMPLEAT (EX) I PROGRAMA PER EL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL DE L'EXPERIÈNCIA DE CLIENT"** a la societat **Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC)** amb **CIF G86977410**, per un termini d'execució de **UN (1) ANY** i un **import total i màxim serà de 6.000,00.-€ (abans d'IVA)**.

Segon.- REQUERIR a l'adjudicatària perquè aporti la documentació necessària per la signatura del contracte i comparegui per tal de formalitzar el contracte referit.

Barcelona,

Sra. Nuria Serres Gibert
Cap Àrea Desenvolupament i Gestió Del Talent
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.
Ajuntament de Barcelona