

EXPEDIENT: D154-2026/118

CONTRACTE: SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC, EXPERIÈNCIA DE VISITA I SERVEIS EDUCATIUS DEL MUSEU NACIONAL D'ART DE CATALUNYA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOCIAL I AMBIENTAL

LOT 1 - SERVEI D'ACOLLIDA I ACOMPANYAMENT INTEGRAL ALS VISITANTS (EXPERIÈNCIA D'USUARI)

LOT 2 - SERVEIS DE IMPLEMENTACIÓ DE VISITES PER A TOTA L'OFERTA D'ACTIVITATS I VISITES DEL MUSEU I SERVEIS COMPLEMENTARIS (PROJECTES, WEBAPPS, CONTINGUTS)

DOCUMENT: MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

1. Objecte del contracte, necessitat i finalitat de la contractació

1.1 Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació de serveis vinculats a l'atenció, acollida, acompanyament, mediació i desenvolupament de l'experiència de visita i dels programes educatius del Museu Nacional d'Art de Catalunya (d'ara endavant Museu o Museu Nacional).

El contracte es divideix en dos lots funcionalment diferenciats, d'acord amb les necessitats específiques de cadascun d'ells:

Lot 1 - Servei d'acollida i acompanyament integral als visitants (experiència d'usuari)

Comprèn el servei d'atenció a les necessitats generals dels visitants del Museu i dels assistents a les activitats que el Museu organitzi o aculli, amb

l'objectiu d'assolir la màxima qualitat i personalització de l'experiència de la visita, mitjançant una prestació professionalitzada, flexible i adaptada a la diversitat de públics.

Lot 2 - Serveis de implementació de visites per a tota l'oferta d'activitats i visites del Museu i serveis complementaris (projectes, webapps, continguts)

Inclou la implementació de totes les activitats educatives incloses en la programació del Museu, adreçades a públics diversos, així com, quan correspongui, a altres agents de la comunitat educativa i de l'entorn de mediació vinculats als objectius dels programes. Inclou igualment l'adaptació pedagògica dels continguts, la mediació cultural, la coordinació operativa del servei, el suport als sistemes d'informació associats i, quan sigui necessari, la producció, actualització, adaptació de recursos educatius i materials de suport en diferents contextos, programes i canals.

L'execució d'aquest projecte inclou tots els elements, serveis i models operatius descrits en el plec de prescripcions tècniques i els seus annexos per a cadascun dels lots.

Dins l'objecte del contracte s'incorporen condicions de contractació pública sostenible amb l'objectiu d'aconseguir una major qualitat, d'acord amb l'article 145.2 i 145.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, i en coherència amb la política de Responsabilitat Social implantada al Museu, que incideix en els diversos àmbits de la seva actuació, entre els quals la contractació administrativa.

El Museu disposa de la certificació IQNet RS10 des de l'any 2013, renovada fins a l'actualitat.

Els vectors sobre els quals es fonamenta aquesta política són la gestió responsable, els diàlegs amb els grups d'interès, la política econòmica i la

bona gestió mediambiental, com a aspectes especialment rellevants per a la institució i els seus grups d'interès.

El Museu parteix de la seva vocació principal de servei públic i treballa per disposar d'un model d'organització que garanteixi un futur socialment sostenible, rendible i amb oportunitats.

En aquesta línia, el Museu planteja la seva relació amb la societat i, en particular, amb els seus usuaris, proveïdors, patrocinadors i altres museus i institucions culturals, donant compliment estricte a les lleis i avançant, sempre que sigui possible, en pràctiques de major compromís amb el desenvolupament de l'entorn i la responsabilitat amb el medi ambient.

La Política de Responsabilitat Social del Museu i el Codi ètic són els documents de referència del projecte de Responsabilitat Social, on s'estableixen els principis bàsics de gestió responsable, sostenible i transparent. Aquests documents es troben accessibles a la pàgina web del Museu:

<https://www.museunacional.cat/ca/responsabilitat-social-i-ambiental>

El sistema de Responsabilitat Social disposa d'un procediment específic relatiu a Contractació i Compres (P-CON-01), l'objecte i abast del qual es resumeix en la necessitat de gestionar, planificar i negociar les contractacions i compres amb l'objectiu que siguin rendibles, incorporin criteris de responsabilitat social i ambiental i garanteixin la màxima qualitat possible en la cadena d'aprovisionament.

Aquest mandat resulta aplicable a totes les activitats de compra i contractació de productes i serveis que duu a terme el Museu.

El responsable del contracte serà l'encarregat de vetllar i evidenciar el compliment de la política de Responsabilitat Social del Museu Nacional i del seu Codi ètic.

Partida pressupostària: Lot 1: 227008998; Lot 2: 227008996

CPV: Lot 1 i 2: 92521000-9 – Servicios de museos

**Reglamento (CE) nº 213/2008 de la Comisión, de 28 de noviembre de 2007, que modifica el Reglamento (CE) nº 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se aprueba el Vocabulario común de contratos públicos (CPV), y las Directivas 2004/17/CE y 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los procedimientos de los contratos públicos, en lo referente a la revisión del CPV.*

1.2. Justificació de la necessitat

El Museu Nacional, com a institució cultural de servei públic, requereix disposar d'un sistema estable, professionalitzat i flexible que garanteixi tant la qualitat de l'experiència de visita com la correcta execució del seu programa educatiu i cultural. Aquesta necessitat es concreta en la contractació de dos lots funcionalment diferenciats però complementaris, cadascun dels quals respon a necessitats pròpies i específiques del funcionament ordinari i estratègic del Museu.

En primer lloc, el Museu necessita assegurar un servei d'acollida, orientació i acompanyament integral als visitants, capaç de donar resposta a les diferents situacions que es produeixen en el recorregut de visita, en els accessos, en els punts d'informació, en els espais d'atenció i en els contextos d'activitat ordinària o extraordinària. L'atenció al visitant constitueix un element essencial per garantir una experiència museística de qualitat, coherent amb la vocació pública del Museu i amb els seus estàndards d'accessibilitat, hospitalitat i personalització del servei.

El Museu rep públics diversos, tant en volum com en perfils, necessitats, expectatives i hàbits de visita. Aquesta realitat exigeix disposar d'un servei professionalitzat, estable i alhora adaptable, capaç de respondre amb eficàcia a les necessitats generals d'informació, orientació i acompanyament, així com a les situacions específiques vinculades a l'accessibilitat, la inclusió, la gestió de fluxos, la mediació amb els visitants, l'atenció en contextos d'alta afluència i la correcta derivació o resolució d'incidències. Cal, per tant, poder comptar amb un servei prestat per persones formades específicament en acollida, informació cultural, gestió de cues, accessibilitat, protocols d'emergència i tracte amb diferents tipologies de públic, incloent públic local, internacional, familiar, escolar i altres col·lectius.

En segon lloc, el Museu necessita garantir la correcta prestació del seu programa d'activitats educatives i culturals, que constitueix una línia essencial de la seva funció pública. El programa educatiu del Museu presenta una elevada complexitat operativa i metodològica, derivada del volum d'activitat, de la diversitat de programes i de la pluralitat de públics a qui s'adreça. Inclou activitats escolars, familiars, de lleure, per a joves, per a adults, per a col·lectius d'especial atenció, d'accessibilitat, salut i benestar, així com activitats vinculades a esdeveniments puntuals, commemoracions i noves línies de desenvolupament impulsades pel Museu.

Aquesta activitat no es limita a la realització puntual de visites o tallers. Requereix capacitat de planificació, coordinació operativa, implementació, seguiment, adaptació metodològica i resposta davant variacions constants de la demanda. També requereix coneixement dels continguts i dels criteris educatius definits pel Museu, capacitat de mediació cultural, adequació a públics diversos, atenció a l'accessibilitat i a la inclusió, així com disponibilitat de mecanismes de cobertura i substitució que garanteixin la continuïtat del servei.

A més, el model de servei que el Museu necessita per al Lot 2 ha de permetre donar resposta a diferents modalitats d'implementació, a la producció, actualització i adaptació de recursos associats als programes i a la necessitat de garantir continuïtat educativa, traçabilitat i adequació a públics, contextos i formats diversos. Per aquest motiu, el servei ha d'incloure no només la implementació de les activitats, sinó també el suport a la gestió de la informació associada a la programació, als sistemes vinculats a la seva planificació, execució i seguiment, i, quan sigui necessari, al desenvolupament de continguts i recursos educatius reutilitzables en diferents contextos, programes i canals.

El Museu necessita, igualment, que aquest servei pugui donar resposta a actuacions associades a les activitats abans, durant o després de la seva implementació, així com a formats presencials, autònoms, híbrids, digitals, audiovisuals o combinats, d'acord amb l'evolució dels programes educatius i de les necessitats del servei. Aquesta necessitat no deriva d'una previsió abstracta, sinó de la mateixa naturalesa del programa educatiu del Museu, que exigeix una estructura operativa capaç d'acompanyar-ne l'evolució, absorbir-ne les variacions i garantir-ne la coherència metodològica i organitzativa.

En conseqüència, la necessitat que justifica aquesta contractació no és merament quantitativa, sinó estructural i qualitativa. El Museu requereix, d'una banda, un servei especialitzat per a l'atenció i acompanyament als visitants i, de l'altra, un servei especialitzat per a la implementació i coordinació operativa dels seus programes educatius i culturals. Ambdós serveis incideixen directament en la qualitat de la relació del Museu amb els seus públics i en el compliment efectiu de la seva missió institucional.

Veure apartat divisió en lots.

1.3. Justificació de la idoneïtat

La contractació dels serveis objecte d'aquest expedient es considera idònia per donar resposta a les necessitats descrites, atesa la naturalesa especialitzada, la complexitat operativa i la variabilitat dels serveis a prestar.

En relació amb el Lot 1, la prestació d'un servei d'acollida i acompanyament integral als visitants requereix la disponibilitat d'un equip professional amb formació específica i especialitzada en atenció al públic, informació cultural, accessibilitat, gestió d'afluències i resolució d'incidències. Aquest tipus de servei exigeix capacitat d'adaptació immediata a situacions canviants, cobertura de diferents punts d'atenció i coordinació constant amb els serveis interns del Museu. La contractació d'una empresa especialitzada permet garantir una prestació homogènia, continuada i ajustada als estàndards de qualitat exigits.

En relació amb el Lot 2, la idoneïtat de la contractació es fonamenta en la necessitat de disposar d'un model operatiu capaç d'integrar, de manera coherent i continuada, la implementació del programa educatiu del Museu amb els processos de coordinació, adaptació metodològica, suport a la gestió de la informació i desenvolupament de recursos educatius associats.

El servei requereix un equip amb coneixements específics i amb un alt grau d'especialització en mediació cultural, educació en museus, gestió de grups, accessibilitat, adaptació a públics diversos i aplicació de metodologies educatives definides pel Museu. A més, exigeix capacitat de resposta davant variacions en la programació, cobertura d'activitats amb formats diversos, integració de recursos educatius en diferents contextos i garantia de continuïtat en la prestació.

1.4. Justificació de la insuficiència de mitjans personals

Com ja s'ha esmentat, els treballs objecte d'aquest contracte requereixen la intervenció de personal especialitzat, amb formació específica i experiència acreditada en àmbits d'actuació del Museu que, per la seva naturalesa operativa, volum i variabilitat, no es poden cobrir adequadament amb mitjans propis.

En relació amb el Lot 1, el servei d'acollida i acompanyament als visitants implica la presència continuada de personal en diferents punts del Museu, amb capacitat d'atendre públics diversos, gestionar situacions canviants i adaptar-se a variacions d'afluència derivades de la programació, la temporalitat, les exposicions o els esdeveniments especials. Aquesta necessitat de cobertura constant, combinada amb la variabilitat del servei, fa necessari disposar d'un model flexible que permeti ajustar els equips de manera immediata i garantir la continuïtat de la prestació sense interrupcions.

En relació amb el Lot 2, la insuficiència de mitjans propis es fonamenta en la complexitat i volum del programa educatiu del Museu, així com en la necessitat de garantir la seva implementació continuada amb equips suficients, formats, especialitzats i coordinats.

El desenvolupament d'aquest servei requereix la disponibilitat d'un nombre elevat de professionals amb perfils específics i especialitzats, capacitat d'adaptació a diferents públics i formats d'activitat, així com disponibilitat per cobrir substitucions, reforços i variacions en la programació. També implica la necessitat de disposar de mecanismes de coordinació operativa, suport a la gestió de la informació associada a les activitats i capacitat per adaptar i implementar continguts en funció dels criteris establerts pel Museu.

La gestió directa d'aquest conjunt de funcions amb mitjans propis implicaria una elevada càrrega organitzativa i administrativa inassumible per part del

Museu, així com una menor capacitat d'adaptació a les necessitats reals del servei. La contractació externa permet garantir la disponibilitat immediata dels recursos necessaris, assegurar la continuïtat de la prestació i incorporar mecanismes de gestió que facilitin l'ajust dels equips a la demanda efectiva.

Així mateix, l'externalització d'aquests serveis permet al Museu concentrar els seus recursos interns en les seves funcions principals, vinculades a la direcció i el desenvolupament estratègic dels programes educatius del Museu, la recerca, la conservació, la definició de continguts i l'orientació pedagògica, mantenint en tot moment el control conceptual, científic i educatiu de les activitats.

En conseqüència, es considera acreditada la insuficiència de mitjans personals propis per a l'execució dels serveis objecte del contracte i es justifica la necessitat de recórrer a la contractació externa per garantir-ne la correcta prestació.

2. Divisió en lots

Es considera que la naturalesa del contracte permet i justifica la seva divisió en dos lots diferenciats, atesa l'existència de dues línies funcionals clarament identificables, amb necessitats operatives, perfils professionals, sistemes de treball i requeriments tècnics diferenciats, tot i la seva complementarietat dins el funcionament global del Museu.

Un dels objectius de la divisió en dos lots d'aquest expedient és la de garantir una prestació professionalitzada, eficient, flexible i coherent amb les exigències funcionals, operatives, pedagògiques i relacionals pròpies del Museu i la d'ajustar millor els perfils professionals, els sistemes de coordinació, els mecanismes de seguiment i els estàndards de qualitat a la naturalesa pròpia de cada servei.

Aquesta necessitat inclou també la conveniència de preservar una delimitació clara, separada, especialitzada i traçable entre els dos àmbits de servei, atès que responen a funcions, perfils professionals, sistemes de treball i responsabilitats diferents. El Museu considera necessari evitar que, per raons de conveniència operativa puntual o de disponibilitat immediata de personal, es puguin produir intercanvis, cobertures creuades o utilitzacions indistintes de recursos entre lots que acabin alterant la configuració funcional del contracte. Aquest model de divisió en lots facilita un control més precís de l'execució contractual per part del Museu i redueix el risc d'utilització indistinta de personal, funcions o recursos entre àmbits que responen a objectes contractuals diferenciats.

Aquesta cautela és especialment rellevant en un contracte d'aquestes característiques, en què la continuïtat del servei, les substitucions urgents, les puntes de demanda o les incidències sobrevingudes poden afavorir, si no es regula expressament, una gestió indiferenciada dels equips. Per aquest motiu, el Museu considera necessari que la documentació contractual incorpori mecanismes específics de separació operativa i de control, per garantir que cada lot s'executi amb autonomia real i amb plena traçabilitat dels recursos adscrits.

Els lots en què es divideix la contractació són els següents:

Lot 1 - Servei d'acollida i acompanyament integral als visitants (experiència d'usuari)

Comprèn el servei d'atenció a les necessitats generals dels visitants del Museu (atenció, informació, orientació, acompanyament, etc.) i dels assistents a les activitats que el Museu organitzi o aculli, amb l'objectiu d'assolir la màxima qualitat i personalització en la gestió de les necessitats associades a l'experiència de la visita, en els diferents punts d'atenció del Museu,

mitjançant una prestació professionalitzada, flexible i adaptada a la diversitat de públics.

Veure plec de prescripcions tècniques del Lot 1.

Lot 2 - Serveis de implementació de visites per a tota l'oferta d'activitats i visites del Museu i serveis complementaris (projectes, webapps, continguts)

Inclou la implementació de totes les activitats educatives incloses en la programació del Museu, adreçades a públics diversos, així com, quan correspongui, a altres agents de la comunitat educativa i de l'entorn de mediació vinculats als objectius dels programes.

Inclou igualment l'adaptació pedagògica dels continguts, la mediació cultural, la coordinació operativa del servei, el suport als sistemes d'informació associats, així com, quan sigui necessari, la producció, actualització, el desenvolupament, l'adaptació de recursos educatius i materials de suport en diferents contextos, programes i canals.

Veure plec de prescripcions tècniques del Lot 2.

Així, la divisió en lots respon a la voluntat de:

- Adequar la contractació a la naturalesa específica de cada servei
- Garantir un nivell òptim d'especialització tècnica i professional en la seva prestació
- Facilitar la concurrència i participació d'empreses especialitzades en cadascun dels àmbits
- Assegurar una gestió més eficient i ajustada a les necessitats reals del Museu

Tot i aquesta diferenciació funcional, ambdós lots mantenen una relació de complementarietat operativa, ja que contribueixen de manera conjunta a la qualitat global de l'experiència del visitant i al desenvolupament dels

programes del Museu. Aquesta relació requerirà mecanismes de coordinació funcional entre els equips adscrits a cada lot, en els termes que s'estableixin als plecs de prescripcions tècniques, sense que aquesta coordinació impliqui en cap cas una dependència orgànica entre els equips ni alteri el règim de responsabilitats propi de cada contracte.

Un mateix licitador podrà presentar-se a un o als dos lots, presentant una oferta independent per a cadascun d'ells. Igualment, els dos lots podran ser adjudicats a un mateix licitador o a licitadors diferents.

No es preveu la presentació d'ofertes integradores en els termes de l'article 99 de la LCSP.

Atesa la diferent naturalesa funcional, organitzativa i professional dels dos lots, es considera necessari preservar-ne una separació efectiva en l'execució, fins i tot en el supòsit que ambdós siguin adjudicats a una mateixa empresa.

Aquesta necessitat respon a la voluntat d'evitar confusions operatives, solapaments de funcions, utilització indistinta de personal adscrit a un lot per cobrir necessitats de l'altre i, en general, qualsevol pràctica que pugui desdibuixar l'autonomia funcional de cadascun dels serveis contractats.

Per aquest motiu, els plecs estableixen mesures específiques de separació operativa, seguiment i control, amb l'objectiu de garantir que cada lot disposi dels seus propis recursos humans, sistemes de coordinació, circuits de planificació i mecanismes de traçabilitat, sense perjudici de la coordinació funcional que pugui resultar necessària per al correcte funcionament global del Museu.

3. Termini d'execució i possibles pròrrogues

El termini d'execució del contracte per als dos lots serà de dos anys, a comptar des de la data de formalització del contracte, prevista per 13 de setembre de 2026, i fins al 12 de setembre de 2028, ambdós inclosos.

Aquest termini és el mateix per a ambdós lots, atesa la necessitat de garantir una coherència temporal en la prestació dels serveis i en la seva coordinació funcional dins el funcionament global del Museu.

Un cop finalitzat el termini inicial, es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte per al termini màxim de 2 anys. Les pròrrogues es podran formalitzar pel termini total o en pròrrogues parcials.

D'acord amb l'establert a l'art. 29.2 de la LCSP: *La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato, salvo que en el pliego que rija el contrato se establezca uno mayor.*

La decisió de prorrogar un dels lots es podrà adoptar de manera independent respecte de l'altre, en funció de les necessitats del servei i de la valoració del seu funcionament, sense que la pròrroga d'un lot impliqui necessàriament la pròrroga de l'altre.

4. Dades econòmiques

4.1 Determinació del preu

Lot 1 – Servei d'acollida i acompanyament integral als visitants (experiència d'usuari): Preus unitaris: preu unitari/hora per categoria: Les empreses hauran de proposar preus unitaris/hora per categoria que no podran superar els preus unitaris màxims/hora, sense IVA, següents:

CATEGORIA	Preu/hora màxim (sense IVA)
Coordinador de projectes socioculturals	30,66 €
Informador Patrimonial	23,34 €
Oficial administratiu	23,34 €
Control de sales	20,68 €
Regidor d'activitats	28,76 €
Tècnic de producció	23,34 €
Recepcionista/telefonista	21,64 €

Les ofertes que superin qualsevol dels imports unitaris màxims establerts en aquest plec seran excloses del procediment, ja que incompleixen els límits econòmics màxims fixats i, per tant, no poden ser admeses ni valorades.

Lot 2 - Serveis de implementació de visites per a tota l'oferta d'activitats i visites del Museu i serveis complementaris (projectes, webapps, continguts):

Preus unitaris: preu unitari/hora per categoria: Les empreses hauran de proposar preus unitaris/hora per categoria que no podran superar els preus unitaris màxims/hora, sense IVA, següents:

CATEGORIA	Preu/hora màxim (sense IVA)
Coordinador de projectes socioculturals (coord. logística, coord accessib, educ)	29,58 €
Suport gestió informació	29,58 €
Tallerista	27,75 €
H. Dimarts a divendres, fora servei permanent + agost	33,64 €
H. Formació a tercers dins el servei permanent	13,01 €

H. Formació a tercers i informació fora del servei permanent + Hores caps de setmana i nits temàtiques	42,59 €
H. Idiomes dimarts a divendres dins servei permanent	9,76 €
H. Idiomes dimarts a divendres fora del servei permanent	39,34 €
H. Idiomes cap de setmana i nits temàtiques	39,34 €
H. Assessorament continguts i/o projectes	33,64 €
H. Visites cl en horari de museu obert + urgències menys de 24 hores	80,00 €
H. Visites cl en horari de museu tancat, inclou esdeveniments lloguers espais	180,00 €

Les ofertes que superin qualsevol dels imports unitaris màxims establerts en aquest plec seran excloses del procediment, ja que incompleixen els límits econòmics màxims fixats i, per tant, no poden ser admeses ni valorades.

4.2 Pressupost base de licitació (d'ara endavant PBL): D'acord amb l'article 100.1 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, el pressupost base de licitació és el límit màxim de despesa que, en virtut del contracte, pot comprometre l'òrgan de contractació, inclòs l'Impost sobre el Valor Afegit.

El PBL dels dos lots del contracte és de 7.256.124,78 € (set milions dos-cents cinquanta-sis mil cent vint-i-quatre euros amb setanta-vuit cèntims), IVA inclòs.

PBL sense IVA	21 % IVA	PBL IVA inclòs
5.996.797,34 €	1.259.327,44 €	7.256.124,78 €

Per al càlcul del PBL s'ha tingut en compte el cost salarial de les diverses categories laborals que s'han de destinar a l'execució de l'objecte del contracte, incloses en el plec de prescripcions tècniques, en base al Conveni col·lectiu del sector de lleure educatiu i sociocultural de Catalunya per als

anys 2025, 2026, 2027 i 2028 (codi de conveni 79002295012003) i annexos i addendes corresponents, i calculats per a cada curs escolar d'acord a l'esmentat conveni. Dins els costos salarials també s'inclouen les retribucions de caràcter extraordinari atribuïdes a horaris ampliats així com de formació i altres conceptes laborals.

També hi ha incloses altres despeses directes en concepte de materials, uniformes i altres conceptes bàsics propis de l'activitat.

A banda, s'inclouen els costos indirectes derivats de la contractació, tals com les despeses generals d'estructura, i el benefici industrial.

Així mateix, per a aquest càlcul, s'ha tingut en compte l'actual situació econòmica, així com les possibles incidències que la situació social i bèl·lica puguin tenir respecte a l'augment del preu dels materials, del preu del seu transport pel notable increment del preu del petroli, etc.

Distribució per lots del PBL:

Lot 1 – Servei d'acollida i acompanyament integral als visitants (experiència d'usuari): 5.881.456,68 €, (cinc milions vuit-cents vuitanta-un mil quatre-cents cinquanta-sis euros amb seixanta-vuit cèntims, IVA inclòs, que constitueix el límit màxim de despesa que pot comprometre l'òrgan de contractació en relació amb aquest lot.

Lot 2 - Serveis de implementació de visites per a tota l'oferta d'activitats i visites del Museu i serveis complementaris (projectes, webapps, continguts): 1.374.668,11 € (un milió tres-cents setanta-quatre mil sis-cents seixanta-vuit euros amb onze cèntims), IVA inclòs, que constitueix el límit màxim de despesa que pot comprometre l'òrgan de contractació en relació amb aquest lot.

	PBL sense IVA	21 % IVA	PBL IVA inclòs
LOT 1	4.860.708,00 €	1.020.748,68 €	5.881.456,68 €
LOT 2	1.136.089,35 €	238.578,76 €	1.374.668,11 €

El desglossament del pressupost a nivell general es troba especificat seguidament, i en document annex als plecs d'aquesta contractació es detalla la composició i el càlcul d'aquests imports i hores de referència.

Lot 1 – Servei d'acollida i acompanyament integral als visitants (experiència d'usuari): El pressupost base de licitació del Lot 1 es desglossa en els conceptes següents:

LOT 1	
Resum pressupost	Import total
Costos laborals totals	3.881.269,61 €
Altres despeses directes	135.844,44 €
Total despeses directes (sense IVA)	4.017.114,05 €
Despeses d'estructura	602.567,11 €
Benefici industrial	241.026,84 €
Total PBL (sense IVA)	4.860.708,00 €
21% IVA	1.020.748,68 €
Total PBL (IVA inclòs)	5.881.456,68 €

Lot 2 - Serveis de implementació de visites per a tota l'oferta d'activitats i visites del Museu i serveis complementaris (projectes, webapps, continguts): El pressupost base de licitació del Lot 2 es desglossa en els conceptes següents:

LOT 2
Resum pressupost

Costos laborals totals	638.612,39 €
Altres despeses directes	22.351,43 €
Total despeses directes (sense IVA)	660.963,82 €
Despeses d'estructura	99.144,57 €
Benefici industrial	39.657,83 €
Total PREU BASE FIXE	799.766,23 €
Total PREU BASE VARIABLE	336.323,12 €
Total PBL (sense IVA)	1.136.089,35 €
21% IVA	238.578,76 €
Total PBL (IVA inclòs)	1.374.668,11 €

4.3. Pluriennalitats:

Les pluriennalitats incloses en el PBL es detallen a continuació:

Per a la suma dels dos lots:

2026: 1.090.920,83 € (un milió noranta mil nou-cents vint euros amb vuitanta-tres cèntims), IVA inclòs.

2027: 3.623.058,17 € (tres milions sis-cents vint-i-tres mil cinquanta-vuit euros amb disset cèntims), IVA inclòs.

2028: 2.542.145,79 € (dos milions cinc-cents quaranta-dos mil cent quaranta-cinc euros amb setanta-nou cèntims), IVA inclòs.

Any	PBL sense IVA	21% IVA	PBL IVA inclòs
2026	901.587,46 €	189.333,37 €	1.090.920,83 €
2027	2.994.262,95 €	628.795,22 €	3.623.058,17 €
2028	2.100.946,93 €	441.198,86 €	2.542.145,79 €
TOTAL	5.996.797,34 €	1.259.327,44 €	7.256.124,78 €

Les pluriennalitats del LOT 1 incloses en el PBL es detallen a continuació:

2026: 884.246,59 € (vuit-cents vuitanta-quatre mil dos-cents quaranta-sis euros amb cinquanta-nou cèntims), IVA inclòs.

2027: 2.936.672,16 € (dos milions nou-cents trenta-sis mil sis-cents setanta-dos euros amb setze cèntims), IVA inclòs.

2028: 2.060.537,92 € (dos milions seixanta mil cinc-cents trenta-set euros amb noranta-dos cèntims), IVA inclòs.

Any	PBL sense IVA	21% IVA	PBL IVA inclòs
2026	730.782,31 €	153.464,28 €	884.246,59 €
2027	2.427.001,79 €	509.670,37 €	2.936.672,16 €
2028	1.702.923,90 €	357.614,02 €	2.060.537,92 €
TOTAL	4.860.708,00 €	1.020.748,68 €	5.881.456,68 €

Les pluriennalitats del LOT 2 incloses en el PBL es detallen a continuació:

2026: 206.674,24 € (dos-cents sis mil sis-cents setanta-quatre euros amb vint-i-quatre cèntims), IVA inclòs.

2027: 686.386,01 € (sis-cents vuitanta-sis mil tres-cents vuitanta-sis euros amb un cèntim), IVA inclòs.

2028: 481.607,86 € (quatre-cents vuitanta-un mil sis-cents set euros amb vuitanta-sis cèntims), IVA inclòs.

Any	PBL sense IVA	21% IVA	PBL IVA inclòs
2026	170.805,16 €	35.869,08 €	206.674,24 €
2027	567.261,16 €	119.124,84 €	686.386,01 €
2028	398.023,03 €	83.584,84 €	481.607,86 €
TOTAL	1.136.089,35 €	238.578,76 €	1.374.668,11 €

4.4 Modificacions (aplicable a ambdós lots):

Atesa la naturalesa i la durada del contracte, és possible que durant l'execució del mateix puguin sorgir canvis per causes no previsibles en el moment de l'elaboració del plec de prescripcions tècniques d'aquesta contractació. En conseqüència, es preveu als plecs la possible modificació del mateix fins a un màxim d'un 20% de l'import d'adjudicació.

Aquestes modificacions es formalitzaran, si s'escau, d'acord amb el previst a la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic), i només es podran dur a terme per les causes expressament previstes al plec de clàusules administratives de la contractació.

El 20% de les modificacions previstes es calcula sobre el PBL sense IVA.

- Import màxim 20% modificacions corresponents al Lot 1 – 972.141,60 €, sense IVA
- Import màxim 20% modificacions corresponents al Lot 2 – 227.217,87 €, sense IVA

4.5 Valor estimat del contracte (d'ara endavant VEC): 13.975.097,47 € (tretze milions nou-cents setanta-cinc mil noranta-set euros amb quaranta-set cèntims), sense IVA. Aquest valor, expressat sense IVA, inclou el PBL, sense IVA, més l'import de les possibles pròrrogues previstes al plec (valor sense IVA), i un 20% en concepte de les possibles modificacions previstes, calculat sobre el PBL sense IVA.

CÀLCUL DEL VEC (sense IVA)	
PBL (sense IVA)	5.996.797,34 €
Pròrroga prevista (2 anys) (sense IVA)	6.778.940,66 €
20% modificacions (sense IVA)	1.199.359,47 €

VEC (sense IVA) 13.975.097,47 €

Desglossament VEC per lots	Import sense IVA
LOT 1	11.359.457,77 €
LOT 2	2.615.639,71 €
TOTAL	13.975.097,47 €

Detall pròrroga (sense IVA)	Pròrroga 1r any	Pròrroga 2n any
LOT 1	2.709.121,65 €	2.817.486,52 €
LOT 2	617.185,76 €	635.146,73 €
TOTAL	3.326.307,41 €	3.452.633,25 €

Detall modificació (sense IVA)	
LOT 1	972.141,60 €
LOT 2	227.217,87 €
TOTAL	1.199.359,47 €

5. Tramitació de l'expedient i procediment de licitació

Procediment: Obert

Tramitació: Ordinària

Tipus de contracte: Serveis

Tramitació harmonitzada: D'acord amb valor estimat del contracte, aquest contracte SÍ és objecte de tramitació harmonitzada.

Presentació d'ofertes mitjançant eina de Sobre Digital: Sí

Aquest contracte està dins dels recollits en l'ANNEX IV de la LCSP però a causa del seu import, està sotmès a regulació harmonitzada.

6. Solvència econòmica i financera, tècnica o professional i classificació empresarial

Els criteris de solvència econòmica i financera i tècnica o professional exigida a les empreses per presentar-se a la licitació s'han fixat tenint en compte, d'acord amb allò que disposa la LCSP, l'objecte del contracte i el valor econòmic del mateix, i amb l'objectiu de garantir els mínims de qualitat tècnica necessària per a la correcta execució del contracte.

Concretament, s'han previst que les empreses acreditin:

Solvència econòmica i financera: L'article 87 de la LCSP regula la solvència econòmica i financera, enumerant en el seu apartat 1 els mitjans d'acreditació de la mateixa, a elecció de l'òrgan de contractació.

Lot 1:

S'ha seleccionat com a mitjà d'acreditació allò previst a l'apartat a) de l'esmentat article 87.1 de la LCSP: Les empreses licitadores hauran de demostrar la seva solvència econòmica acreditant el seu volum anual de negocis, referit al millor exercici dins els 3 últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de les seves activitats i de presentació d'ofertes, per import igual o superior a una vegada la part del VEC corresponent a aquest lot: 11.359.457,77 €, sense IVA.

Amb aquesta finalitat aportaran els comptes anuals, degudament aprovats i dipositats en el corresponent registre mercantil, comercial o en el registre oficial preceptiu que resulti d'aplicació, d'acord amb la normativa reguladora de l'estat de procedència.

Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

Aquest requisit de solvència econòmica i financera s'estableix amb la finalitat de garantir que les empreses licitadores disposin de la capacitat econòmica suficient per assumir l'execució del contracte i complir adequadament amb totes les obligacions derivades del mateix.

El líndar fixat respon a una estimació objectiva de les necessitats derivades de l'objecte, volum i durada del contracte, i s'ha determinat d'acord amb criteris de proporcionalitat i vinculació directa amb l'execució contractual.

En cap cas aquest requisit té per objecte restringir la concurrència, sinó assegurar la viabilitat econòmica de la prestació i la correcta execució del contracte en condicions de solvència suficient, d'acord amb els principis de necessitat, proporcionalitat i no discriminació establerts a la LCSP.

Lot 2:

S'ha seleccionat com a mitjà d'acreditació allò previst a l'apartat a) de l'esmentat article 87.1 de la LCSP: Les empreses licitadores hauran de demostrar la seva solvència econòmica acreditant el seu volum anual de negocis, referit al millor exercici dins els 3 últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici de les seves activitats i de presentació d'ofertes, per import igual o superior a: 1.100.000€, sense IVA.

Amb aquesta finalitat aportaran els comptes anuals, degudament aprovats i dipositats en el corresponent registre mercantil, comercial o en el registre oficial preceptiu que resulti d'aplicació, d'acord amb la normativa reguladora de l'estat de procedència.

Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

Aquest requisit de solvència econòmica i financera s'estableix amb la finalitat de garantir que les empreses licitadores disposin de la capacitat econòmica suficient per assumir l'execució del contracte, assegurant la qualitat del servei i el correcte compliment de les obligacions contractuals. Alhora, es fixa amb la voluntat expressa d'afavorir la participació de petites i mitjanes empreses, d'acord amb els principis d'accés a la contractació pública, proporcionalitat i lliure concurrència previstos a la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (LCSP).

En l'àmbit de l'educació i la mediació cultural als museus, és habitual que les petites i mitjanes empreses siguin operadors altament especialitzats, amb un coneixement profund del sector, una elevada capacitat d'adaptació i un fort component innovador. En aquest sentit, es considera necessari configurar uns requisits de solvència proporcionats a l'objecte del contracte que no limitin injustificadament la concurrència, facilitant així l'accés de les pimes a la licitació i promovent una participació efectiva i real d'aquest tipus d'operadors econòmics, en línia amb el que promou expressament la LCSP.

Per aquest motiu, el líndar establert es considera proporcionat, raonable i adequadament vinculat a l'objecte, característiques i dimensió econòmica del contracte, ja que permet garantir la viabilitat de la seva execució sense imposar càrregues excessives que puguin restringir indegudament la participació de pimes especialitzades en serveis educatius i de mediació cultural, tot reconeixent el valor afegit que aquestes poden aportar.

Solvència tècnica o professional

Lot 1 - Servei d'acollida i acompanyament integral als visitants (experiència d'usuari)

L'article 90 de la LCSP regula la solvència tècnica o professional en els contractes de serveis i estableix, en el seu apartat 1, els mitjans a través dels quals aquesta s'ha d'acreditar, a elecció de l'òrgan de contractació.

1. Amb la finalitat de garantir l'experiència general de l'empresa en l'execució de contractes similars, s'ha seleccionat el mitjà previst amb caràcter general a l'article 90.1.a) de la LCSP. Així, les empreses licitadores hauran de presentar una relació dels principals serveis realitzats en els darrers tres anys, de naturalesa igual o similar als que constitueixen l'objecte del contracte*, amb indicació de l'import, les dates i el destinatari, públic o privat, dels mateixos, dins l'àmbit del sector cultural.

** Serveis contractats en equipaments culturals i museus que atenen més de 500.000 visitants anuals.*

Quan sigui requerit pels serveis dependents de l'òrgan de contractació, aquests serveis s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; o bé, quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, en defecte d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyada dels documents que obrin en el seu poder i que acreditin l'execució de la prestació.

El requisit mínim de solvència tècnica s'entendrà acreditat quan l'import anual acumulat en l'any de major execució dels serveis acreditats sigui igual o superior al 70 % de l'anualitat mitjana del contracte ($2.430.354,00 \times 0,70 = 1.701.247,80$ €, sense IVA).

D'acord amb l'article 90.4 de la LCSP, en els contractes de serveis no subjectes a regulació harmonitzada, quan el contractista sigui una empresa de nova creació —entenent-se per tal aquella amb una antiguitat inferior a cinc anys—, la seva solvència tècnica o professional s'acreditarà mitjançant

un o diversos dels mitjans previstos a les lletres b) a i) de l'article 90.1 de la LCSP, sense que resulti exigible el previst a la lletra a), relatiu a l'execució de serveis de naturalesa igual o similar.

En cas que l'empresa no disposi de tres anys d'activitat, la relació dels principals serveis efectuats haurà de correspondre al període efectiu d'activitat de l'empresa.

Aquest criteri de solvència tècnica o professional s'ha establert per considerar-se adequat, suficient i proporcional per garantir l'experiència mínima exigible a les empreses licitadores, atenent la naturalesa, les característiques i la complexitat de les prestacions objecte del contracte, i de conformitat amb els principis de proporcionalitat i vinculació a l'objecte contractual previstos als articles 74 i 90 de la LCSP.

La solvència requerida es considera raonable i no restrictiva de la concurrència, atès que permet assegurar que les empreses licitadores disposen de l'experiència i capacitat necessàries per a la correcta execució dels serveis objecte del contracte.

Lot 2 - Serveis de implementació de visites per a tota l'oferta d'activitats i visites del Museu i serveis complementaris (projectes, webapps, continguts)

L'article 90 de la LCSP regula la solvència tècnica o professional en els contractes de serveis i estableix, en el seu apartat 1, els mitjans a través dels quals aquesta s'ha d'acreditar, a elecció de l'òrgan de contractació.

1. Amb la finalitat de garantir l'experiència general de l'empresa en l'execució de contractes similars, s'ha seleccionat el mitjà previst amb caràcter general a l'article 90.1.a) de la LCSP. Així, les empreses licitadores hauran de presentar una relació dels principals serveis realitzats en els darrers tres anys, de naturalesa igual o similar als que constitueixen l'objecte del

contracte*, amb indicació de l'import, les dates i el destinatari, públic o privat, dels mateixos, dins l'àmbit del sector cultural.

** Serveis contractats en l'àmbit educatiu de museus o institucions similars.*

Quan sigui requerit pels serveis dependents de l'òrgan de contractació, aquests serveis s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; o bé, quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, en defecte d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyada dels documents que obrin en el seu poder i que acreditin l'execució de la prestació.

El requisit mínim de solvència tècnica s'entendrà acreditat quan l'import anual acumulat en l'any de major execució dels serveis acreditats sigui igual o superior a 300.000,00 €, sense IVA).

D'acord amb l'article 90.4 de la LCSP, en els contractes de serveis no subjectes a regulació harmonitzada, quan el contractista sigui una empresa de nova creació —entenen-se per tal aquella amb una antiguitat inferior a cinc anys—, la seva solvència tècnica o professional s'acreditarà mitjançant un o diversos dels mitjans previstos a les lletres b) a i) de l'article 90.1 de la LCSP, sense que resulti exigible el previst a la lletra a), relatiu a l'execució de serveis de naturalesa igual o similar.

En cas que l'empresa no disposi de tres anys d'activitat, la relació dels principals serveis efectuats haurà de correspondre al període efectiu d'activitat de l'empresa.

Aquest requisit de solvència s'estableix amb la finalitat de garantir que les empreses licitadores disposin de la capacitat tècnica o professional suficient per assumir l'execució del contracte i complir adequadament amb totes les obligacions derivades del mateix.

Alhora, es fixa amb la voluntat expressa d'afavorir la participació de petites i mitjanes empreses, d'acord amb els principis d'accés a la contractació pública, proporcionalitat i lliure concurrència previstos a la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (LCSP).

En l'àmbit de l'educació i la mediació cultural als museus, és habitual que les petites i mitjanes empreses siguin operadors altament especialitzats, amb un coneixement profund del sector, una elevada capacitat d'adaptació i un fort component innovador. En aquest sentit, es considera necessari configurar uns requisits de solvència proporcionats a l'objecte del contracte que no limitin injustificadament la concurrència, facilitant així l'accés de les pimes a la licitació i promovent una participació efectiva i real d'aquest tipus d'operadors econòmics, en línia amb el que promou expressament la LCSP.

Per aquest motiu, el lliendar establert es, ja que permet garantir la viabilitat de la seva execució sense imposar càrregues excessives que puguin restringir indegudament la participació de pimes especialitzades en serveis educatius i de mediació cultural, tot reconeixent el valor afegit que aquestes poden aportar.

La solvència requerida es considera raonable i adequadament vinculada a l'objecte, característiques i dimensió del contracte i proporcionada per garantir l'experiència mínima exigible a les empreses licitadores, atenent la naturalesa, les característiques i la complexitat de les prestacions objecte del contracte, i de conformitat amb els principis de proporcionalitat i vinculació a l'objecte contractual previstos als articles 74 i 90 de la LCSP.

Classificació empresarial: La classificació empresarial no és exigible per al present contracte.

No obstant això, l'empresari podrà acreditar la seva solvència indistintament mitjançant la classificació empresarial corresponent o bé mitjançant

l'acreditació del compliment dels requisits específics de solvència establerts en aquest plec, d'acord amb l'article 90 de la LCSP.

D'acord amb l'article 92 de la LCSP, la classificació empresarial es tindrà, en tot cas, com a prova suficient de la seva solvència en els termes establerts legalment.

Sense perjudici d'això, haurà d'acreditar-se el compliment dels requisits específics exigits al present plec quan així es requereixi per a l'adequada execució del contracte.

7. Criteris d'adjudicació

La puntuació màxima a atorgar és de 100 punts, distribuïts entre criteris avaluable mitjançant judici de valor i criteris avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules matemàtiques.

D'acord amb els principis establerts a l'article 145 de la LCSP, relatiu a la determinació dels criteris d'adjudicació i a la seva vinculació a l'objecte del contracte, així com als principis de proporcionalitat, igualtat de tracte, transparència i eficiència en la contractació pública, es considera necessari establir una ponderació que atribueixi un pes preponderant als criteris d'adjudicació basats en la qualitat.

Atesa la naturalesa del contracte i la incidència directa de la qualitat en la correcta execució de les prestacions, es justifica que els criteris avaluable mitjançant judici de valor representin el 51% de la puntuació total, mentre que els criteris avaluable mitjançant fórmules representin el 49%, amb l'objectiu de garantir un equilibri adequat entre qualitat i eficiència econòmica.

Aquesta ponderació respon a la necessitat que l'adjudicació reflecteixi de manera adequada la importància de la qualitat en la prestació del servei,

evitant que el criteri econòmic resulti determinant en detriment de la qualitat tècnica i operativa, i assegurant així la millor relació qualitat-preu en el sentit material del contracte.

Els criteris d'adjudicació s'han establert de manera vinculada a l'objecte del contracte, són proporcionats, i guarden connexió directa amb les prestacions a executar, garantint la selecció de l'oferta amb millor relació qualitat-preu.

Així mateix, els criteris d'adjudicació es defineixen de manera diferenciada per a cadascun dels lots, atenent les característiques específiques i les necessitats funcionals pròpies dels serveis objecte de contractació, amb l'objectiu de garantir una adequada adequació tècnica i operativa de les prestacions.

Criteris d'adjudicació Lot 1 - Servei d'acollida i acompanyament integral als visitants (experiència d'usuari)

Justificació de la ponderació dels criteris d'adjudicació entre qualitat i preu:

Atesa la naturalesa del contracte, es considera necessari atorgar un pes rellevant als criteris qualitatius, ja que la correcta execució del servei no depèn únicament del preu ofert, sinó també de la qualitat organitzativa, relacional i operativa de la proposta, de la seva capacitat de resposta davant situacions diverses de prestació, i de la seva aptitud per contribuir a una experiència de visita coherent, accessible i de qualitat.

Per aquest motiu, d'acord amb els principis establerts a l'article 145 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, i atesa la naturalesa del contracte i la incidència determinant de la qualitat en la correcta execució de les prestacions, es considera proporcionat i adequat a l'objecte del contracte establir una ponderació de 51 punts per als criteris avaluable mitjançant judici de valor i de 49 punts per als criteris avaluable

mitjançant fórmules, assegurant un equilibri adequat entre la qualitat del servei i l'eficiència econòmica.

Els criteris avaluables mitjançant judici de valor es defineixen d'acord amb la naturalesa del contracte, atès que la correcta execució del servei depèn de manera rellevant de la qualitat de l'organització, de la gestió de l'atenció al visitant, de la resposta davant incidències, de la capacitat d'adaptació a públics diversos i de la viabilitat operativa real de la proposta.

També es considera necessari valorar específicament la solidesa dels sistemes de seguiment, traçabilitat, coordinació i cobertura del servei, atès que aquests elements incideixen directament en la qualitat efectiva de la prestació i en la capacitat del Museu per verificar-ne l'execució en temps real i en fase d'avaluació.

Lot 1 - Criteris avaluables mitjançant judici de valor (fins a 51 punts)

1. Organització del servei (fins a 16 punts): L'empresa haurà de presentar una proposta organitzativa i operativa del servei.

Instruccions per a la presentació: La proposta per a aquesta apartat no podrà excedir l'extensió d'un màxim de 20 pàgines* numerades, inclosos els annexos, en mida de lletra Arial 12, o similar, amb interlineat simple. En el còmput de les pàgines no es tindrà en compte la portada ni l'índex. Si una empresa excedeix el número de 20 pàgines, el contingut de la pàgina 21 i següents no es tindrà en compte a l'hora de valorar la proposta.

S'acceptaran, a banda de les 20 pàgines designades, 3 pàgines independents A3 amb la mateixa tipografia, mida de lletra i interlineat per a les explicacions dels quadrants d'horaris.

**Cal no confondre pàgina amb full. La pàgina és cadascuna de les dues planes d'un full.*

A partir dels recursos i les necessitats mínimes recollides en els plecs, s'haurà de presentar la proposta organitzativa i operativa del servei, diferenciant els àmbits següents, que es ponderaran de la següent manera:

- Organització general del servei en horari d'obertura del Museu, incloent caps de setmana i festius, fins a 4 punts.
- Organització del servei en horari fora d'obertura del Museu i en situacions de reforç o variació de la demanda, fins a 3 punts.
- Sistema de coordinació amb el Museu i entre els diferents punts de servei, fins a 3 punts.
- Sistema de cobertura, substitucions i resposta davant incidències operatives, fins a 3 punts.
- Coherència i viabilitat global de la proposta organitzativa, fins a 3 punts.

La proposta haurà d'especificar els recursos assignats, l'organització horària, els sistemes de cobertura i substitució, la coordinació funcional amb el Museu i els mecanismes de resposta davant incidències o puntes de feina.

Es valoraran les propostes en funció de la seva coherència interna, adequació als requisits establerts als plecs i viabilitat tècnica i operativa en el seu conjunt.

No seran objecte de valoració les propostes de caràcter genèric, indeterminat o no suficientment desenvolupades, ni aquelles que no

permetin apreciar de manera clara la seva aplicabilitat efectiva a la prestació del servei objecte del contracte.

Així mateix, es valorarà especialment la capacitat de les propostes per garantir una coordinació operativa eficaç, una estructura organitzativa clara i definida, i una aplicació real i ajustada a les condicions d'execució del servei, en tant que elements directament vinculats a la qualitat de la prestació i a la correcta execució del contracte.

Es considera d'especial rellevància la valoració de l'organització del servei, atès que la correcta prestació del mateix depèn directament de la qualitat de l'estructura organitzativa proposada, així com de la seva capacitat de coordinació, cobertura del servei i capacitat de resposta davant les diferents situacions derivades de la seva execució.

Aquest criteri es troba directament vinculat a l'objecte del contracte, en tant que permet valorar la forma concreta en què el licitador preveu organitzar, coordinar i executar el servei d'acollida i atenció integral a les persones visitants, elements essencials per garantir la qualitat i continuïtat de la prestació.

En conseqüència, la seva valoració resulta necessària i proporcionada per a la selecció de l'oferta amb millor relació qualitat-preu, d'acord amb els principis establerts a la LCSP.

2. Sistema d'avaluació i seguiment del servei, fins a 7 punts: Per tal de garantir la qualitat del servei, el Museu necessita disposar d'informació fiable, traçable i actualitzada sobre l'execució del servei i sobre l'experiència de visita. Per aquest motiu, es valoraran les propostes que vagin més enllà dels mínims exigits al plec i que aportin al Museu un sistema consistent de seguiment, anàlisi i millora contínua del servei.

Instruccions per a la presentació: La proposta per a aquesta apartat no podrà excedir l'extensió d'un màxim de 15 pàgines* numerades, inclosos els annexos, en mida de lletra Arial 12, o similar, amb interlineat simple. En el còmput de les pàgines no es tindrà en compte la portada ni l'índex. Si una empresa excedeix el número de 15 pàgines, el contingut de la pàgina 14 i següents no es tindrà en compte a l'hora de valorar la proposta.

**Cal no confondre pàgina amb full. La pàgina és cadascuna de les dues planes d'un full.*

La proposta haurà de contenir, com a mínim, els apartats següents, i es ponderarà de la següent manera:

- Proposta d'un sistema de seguiment i avaluació permanent del servei prestat, fins a 4 punts: Es valorarà la qualitat tècnica del sistema de seguiment i avaluació proposat, en particular pel que fa a la idoneïtat, concreció i coherència dels indicadors definits. Es tindrà especialment en compte la traçabilitat, objectivitat i mesurabilitat dels indicadors, així com la seva capacitat per permetre un control efectiu i continuat del funcionament del servei i de la qualitat de l'atenció al visitant.

El sistema proposat haurà de resultar directament aplicable a l'execució del contracte i adequat a les seves característiques operatives, garantint la seva utilitat real com a eina de control i millora contínua.

- Proposta de procediments per al seguiment de les incidències, el control de l'execució del servei i la formulació de mesures de millora, fins a 3 punts: Es valorarà la qualitat, coherència i grau de concreció dels procediments proposats per al seguiment i gestió de les incidències derivades de l'execució del servei, així com per al control

del seu desenvolupament ordinari i la implementació de mesures de millora contínua.

Es tindrà especialment en compte l'adequació dels procediments a les característiques del servei, la seva viabilitat operativa, la claredat en la definició de circuits, i la capacitat per garantir una resposta àgil, eficaç i traçable davant incidències.

No es valoraran propostes genèriques, declaratives o no operatives, ni aquelles que no permetin identificar de manera clara els mecanismes efectius de control, seguiment i millora del servei."**

Aquest criteri es considera d'especial rellevància atesa la naturalesa del contracte, que exigeix la disponibilitat de sistemes de seguiment, avaluació i millora contínua que permetin un control efectiu de la qualitat de la prestació i de l'eficiència operativa del servei durant tota la seva execució.

Es tracta d'un criteri directament vinculat a l'objecte del contracte, en la mesura que permet valorar els mecanismes concrets proposats pels licitadors per garantir el seguiment sistemàtic de la prestació, la detecció d'incidències i la implementació de mesures correctores i de millora.

La seva configuració respon a la necessitat d'assegurar una execució adequada del contracte, conforme als principis de qualitat, continuïtat i millora del servei, i resulta proporcionada, objectiva i no discriminatòria en els termes establerts a la LCSP.

3. Presentació i defensa oral de la proposta tècnica (fins a 8 punts): Es valorarà la defensa oral de la proposta tècnica presentada pels licitadors, com a criteri independent de la valoració de la documentació escrita.

La defensa tindrà per objecte exposar, estructurar i explicar la proposta tècnica presentada, sense possibilitat d'introduir modificacions, ampliacions o incorporacions no contingudes en l'oferta escrita.

Es valorarà el grau de coherència, claredat expositiva, coneixement, capacitat de síntesi, consistència tècnica de la proposta, adequació de la solució proposada a l'objecte del contracte, així com la seva viabilitat operativa.

La valoració es realitzarà de forma motivada, d'acord amb els subcriteris establerts en el present plec, garantint en tot moment els principis d'igualtat de tracte, transparència i no discriminació.

Aquesta presentació es realitzarà d'acord amb les següents condicions, que seran les mateixes per a tots els licitadors:

- La presentació oral de les ofertes tindrà lloc entre el 23 i el 31 de juliol de 2026, en horari de 10.00 a 14.00 hores, a les dependències del Museu Nacional d'Art de Catalunya (Avinguda dels Muntanyans s/n, 08038 Barcelona). Durant la setmana prèvia, es convocarà les empreses licitadores amb indicació del dia i hora assignats. Aquesta convocatòria es notificarà a les adreces de correu electrònic facilitades a través de l'eina Sobre Digital.
- Cada empresa licitadora podrà assistir a la sessió de presentació amb una única persona representant, que serà l'encarregada d'efectuar l'exposició de l'oferta.
- La sessió serà documentada mitjançant acta de la mesa de contractació, als efectes de motivació de la valoració.

- La defensa oral es realitzarà en condicions d'igualtat per a tots els licitadors, amb idèntic temps d'exposició i estructura de desenvolupament:

Durada màxima de la defensa oral: 45 minuts per licitador

Durant aquest temps el licitador haurà de presentar la seva proposta, tenint el compte els subcriteris establerts com a sistema de puntuació.

Torn de preguntes de la Mesa (si s'escau): màxim 15 minuts, sense possibilitat d'introduir nova documentació. Totes les preguntes han de quedar documentades en l'acta de la Mesa.

- Es basarà exclusivament en el contingut de la proposta presentada, sense incorporar-hi continguts nous. Així, no es permetrà en cap cas la incorporació de nova documentació, ús de materials addicionals no inclosos en la proposta escrita, ni la modificació de la proposta presentada per escrit.
- No es podran valorar en aquesta fase elements, aclariments o compromisos no continguts expressament en la documentació tècnica presentada dins del termini de licitació.
- Inclourà un torn de preguntes per part de l'òrgan de valoració, limitat al contingut de la proposta.
- La no assistència a aquesta fase comportarà l'assignació de 0 punts en aquest criteri.

Sistema de puntuació:

3.1. Grau de coneixement i domini de la proposta i de les solucions proposades, fins a 2 punts: Es valorarà la capacitat d'explicar amb precisió els continguts de l'oferta escrita i les solucions proposades.

- 0 punts: desconeixement de la proposta o exposició inconnexa amb l'oferta escrita
- 1 punt: coneixement parcial, amb omissions o manca de domini d'algunes parts
- 2 punts: domini complet de la proposta i de les solucions tècniques presentades

3.2. Coherència entre els plantejaments organitzatius, operatius i de servei al visitant, fins a 2 punts: Es valorarà la capacitat de la persona licitadora per exposar de manera integrada i coherent, durant la presentació, la relació entre els aspectes organitzatius, operatius i de servei al visitant, així com la consistència global del discurs i la seva adequació als objectius del servei.

- 0 punts: Es detecten incoherències significatives entre els àmbits organitzatius, operatius i de servei al visitant, amb manca d'encaix global en el discurs de la proposta
- 1 punt: Es manté una coherència general entre els diferents àmbits exposats, tot i que es detecten desajustos puntuals o manca de connexió en alguns aspectes concrets.
- 2 punts: Es constata una integració coherent i estructurada entre els plantejaments organitzatius, operatius i de servei al visitant, amb un discurs alineat i sense contradiccions rellevants durant la presentació.

3.3. Capacitat de resposta operativa d'aplicar la proposta a situacions reals de prestació del servei (fins a 2 punts): Es valorarà la capacitat del licitador

per explicar de manera immediata, coherent i operativa la resposta prevista davant situacions pràctiques vinculades a l'execució del servei plantejades durant la defensa oral, d'acord amb el contingut de la proposta presentada:

- 0 punts: respostes genèriques, inconcretes o no alineades amb la proposta presentada
- 1 punt: respostes parcialment adequades, amb concreció limitada o amb mancances operatives
- 2 punts: respostes clares, coherents, operatives i plenament alineades amb els procediments i solucions previstos a la proposta presentada

3.4. Capacitat de resposta davant incidències i diferents casuístiques en la prestació del servei (fins a 2 punts): Es valorarà la capacitat del licitador per exposar de manera immediata, coherent i operativa les actuacions que preveu aplicar davant situacions pràctiques vinculades a incidències del servei i diferents casuístiques, d'acord amb els plantejaments continguts a la proposta presentada.

- 0 punts: incapacitat de donar resposta operativa clara o respostes inconcretes, contradictòries o desvinculades de la proposta presentada
- 1 punt: respostes parcialment adequades, amb limitada capacitat d'adaptació operativa o amb mancances de concreció
- 2 punts: respostes clares, coherents, proporcionades i operativament viables, amb adequada capacitat d'adaptació a diferents situacions de prestació del servei

Només es valoraran els aspectes expressament descrits en cada criteri i subcriteri, d'acord amb la puntuació màxima assignada a cadascun d'ells.

La valoració es realitzarà de forma motivada, d'acord amb els subcriteris establerts en el present plec, garantint en tot moment els principis d'igualtat de tracte, transparència, no discriminació i proporcionalitat.

La Mesa aplicarà els mateixos criteris d'avaluació a tots els licitadors en condicions homogènies.

Fórmula d'avaluació de la proposta oral:

Puntuació final defensa oral = suma aritmètica dels quatre subcriteris

$$P = 3.1. + 3.2. + 3.3. + 3.4.$$

Aquest criteri no té per objecte tornar a valorar els continguts tècnics de l'oferta escrita, sinó verificar la coherència, consistència i aplicabilitat pràctica de les solucions proposades, així com el grau de coneixement efectiu dels procediments, mecanismes organitzatius i respostes operatives previstos per a la prestació del servei.

Atesa la naturalesa del contracte, intensiva en capacitat relacional, organitzativa i operativa, així com en la gestió directa de l'experiència del visitant en contextos diversos, es considera necessari incorporar un mecanisme de contrast de la consistència, coneixement i viabilitat operativa de la proposta tècnica presentada pels licitadors.

Aquest mecanisme té per objecte verificar la consistència, viabilitat i grau de coneixement real de la proposta, així com la seva correspondència amb la capacitat efectiva d'execució del servei.

En contractes d'aquestes característiques es pot produir un desajust entre la qualitat formal de les propostes presentades i la seva solidesa operativa real. Per aquest motiu, es considera proporcionat incorporar una fase de presentació i defensa de la proposta, regulada amb criteris objectius i homogenis per a tots els licitadors.

Aquesta necessitat de contrast resulta especialment rellevant en un context en què les eines d'assistència a la redacció poden facilitar l'elaboració de propostes formalment sòlides que no sempre es corresponen amb un domini real dels continguts, la metodologia o l'operativa del servei.

La valoració d'aquest criteri es considera legítima i directament vinculada a l'objecte del contracte, en tant que permet apreciar la capacitat real del licitador per comprendre, exposar i aplicar operativament la proposta tècnica presentada en relació amb l'execució efectiva del servei i per executar el servei d'acord amb la proposta tècnica formulada.

La seva incorporació es considera directament vinculada a la qualitat de la prestació, atès que la correcta execució del servei depèn no només de la definició formal de protocols i mesures organitzatives, sinó també de la capacitat real d'interpretar-los, desplegar-los i adaptar-los de manera eficaç a situacions operatives concretes.

Per tot l'exposat, la seva incorporació es considera proporcionada, objectiva i no discriminatòria, atesa la naturalesa del contracte i la necessitat de garantir una correcta execució de les prestacions en contextos operatius reals, especialment en serveis intensius en atenció al públic, coordinació operativa i gestió d'incidències.

4. Pla de formació continuada per al personal adscrit al contracte durant el tot termini d'execució del mateix (fins a 4 punts): Es valorarà la qualitat, coherència i aplicabilitat del pla de formació continuada proposat per al personal adscrit al contracte durant el període d'execució.

Instruccions per a la presentació: La proposta per a aquesta apartat no podrà excedir l'extensió d'un màxim de 8 pàgines* numerades, inclosos els annexos, en mida de lletra Arial 12, o similar, amb interlineat simple. En el

còmput de les pàgines no es tindrà en compte la portada ni l'índex. Si una empresa excedeix el número de 8 pàgines, el contingut de la pàgina 9 i següents no es tindrà en compte a l'hora de valorar la proposta.

**Cal no confondre pàgina amb full. La pàgina és cadascuna de les dues planes d'un full.*

La proposta haurà d'incloure, com a mínim, la informació següent:

- Objectius i contingut de les accions formatives.
- Criteris de selecció del personal participant i col·lectiu afectat.
- Nombre d'hores de formació, calendari previst i distribució al llarg del contracte.
- Metodologia i mitjans pedagògics i llocs on s'impartiran les accions formatives.
- Mecanismes de seguiment i avaluació de l'impacte de la formació en el servei
- Cost estimat de les accions formatives (aquest aparta NO serà objecte de valoració)

Es valoraran especialment les propostes formatives orientades a garantir l'actualització continuada dels coneixements i competències del personal adscrit al contracte, especialment en matèries directament vinculades a l'execució del servei, com ara l'atenció al públic, l'accessibilitat universal, la inclusió, la gestió de situacions complexes o conflictives, l'atenció a la diversitat de persones usuàries i la qualitat en la prestació del servei.

Es tindrà especialment en compte el caràcter pràctic, aplicable i específic de les accions formatives proposades en relació amb les funcions efectivament desenvolupades pel personal adscrit al contracte.

No es valoraran propostes genèriques, indeterminades o no directament vinculades a l'execució del contracte.

La ponderació d'aquest criteri es farà de la següent manera:

- Qualitat i adequació del pla de formació a les necessitats del servei, fins a 2 punts.
- Capacitat del pla per reforçar l'atenció a la diversitat, l'accessibilitat i la qualitat global de l'experiència del visitant, fins a 2 punts.

Aquest criteri es considera directament vinculat a l'objecte del contracte i a la qualitat de la prestació, atès que la formació continuada del personal adscrit incideix de manera directa en la qualitat de l'atenció, la correcta execució del servei i la capacitat de resposta davant les diferents situacions operatives derivades de la prestació contractual.

La seva valoració resulta proporcionada i adequada a la naturalesa del contracte, especialment en serveis intensius en personal i orientats a l'atenció a les persones usuàries, en què la capacitat continuada constitueix un element rellevant per garantir la qualitat, continuïtat i eficiència del servei.

5. Projecte d'experiència del visitant (fins a 16 punts): Els licitadors hauran de presentar una proposta aplicada orientada a la millora de l'experiència del visitant al Museu, que integri segmentació de públics, personalització de l'atenció, promoció de recursos autoguiats i criteris d'atenció accessible i inclusiva.

Aquest criteri de valoració té com finalitat poder valorar la capacitat tècnica, organitzativa i conceptual dels licitadors per a desenvolupar una proposta coherent, aplicable i alineada amb les necessitats del servei.

Instruccions per a la presentació: La proposta per a aquesta apartat no podrà excedir l'extensió d'un màxim de 15 pàgines* numerades, inclosos els annexos, en mida de lletra Arial 12, o similar, amb interlineat simple. En

el còmput de les pàgines no es tindrà en compte la portada ni l'índex. Si una empresa excedeix el número de 15 pàgines, el contingut de la pàgina 16 i següents no es tindrà en compte a l'hora de valorar la proposta.

**Cal no confondre pàgina amb full. La pàgina és cadascuna de les dues planes d'un full.*

La proposta haurà de contenir, com a mínim, els apartats següents:

- Segmentació dels públics del Museu des de la perspectiva de l'experiència de visita.
- Model de personalització de l'atenció i de recomanació de visita al punt d'informació.
- Proposta d'acollida i gestió de visitants amb necessitats d'atenció a la diversitat.
- Pla de promoció i integració dels recursos i materials autoguiats en l'experiència de visita.
- Sistema d'indicadors per al seguiment i la millora contínua de la proposta.

La ponderació d'aquest criteri es realitzarà de la següent manera:

- Coherència global i adequació de la proposta a les necessitats del Museu, fins a 3 punts.
- Qualitat de la segmentació de públics i del model de personalització de la visita, fins a 4 punts.
- Qualitat i aplicabilitat de la proposta d'atenció accessible i inclusiva, fins a 3 punts.

- Capacitat de promoció i integració dels recursos autoguiats en l'experiència de visita, fins a 3 punts.
- Viabilitat operativa i sistema d'indicadors de seguiment i millora, fins a 3 punts.

Aquest criteri es considera important perquè permet valorar la capacitat del licitador per articular una proposta integrada de millora de l'experiència del visitant, alineada amb les necessitats del Museu i amb els objectius del servei.

Es considera directament vinculat a l'objecte del contracte i a la qualitat de la prestació, atès que el servei objecte de contractació permet apreciar la capacitat dels licitadors per desenvolupar estratègies operatives i organitzatives orientades a millorar l'experiència del visitant, adaptar l'atenció als diferents perfils de públic, fomentar l'ús autònom dels recursos disponibles i garantir una prestació accessible, inclusiva i adequada a les necessitats diverses de les persones usuàries.

Així mateix, aquest criteri es considera especialment rellevant en un servei intensiu en atenció al públic, en què la qualitat de la interacció amb les persones visitants, la capacitat d'adaptació als diferents contextos d'ús i la implementació de mesures d'accessibilitat i inclusió constitueixen elements essencials per a la correcta execució del contracte.

La seva valoració es considera proporcionada, objectiva i no discriminatòria, i orientada a identificar l'oferta amb millor relació qualitat-preu, d'acord amb els principis establerts a la LCSP.

Lot 1 - Criteris avaluables mitjançant l'aplicació de formules (fins a 49 punts)

1. Oferta econòmica (fins a 45 punts): S'ha de formular necessàriament conforme al model que s'adjunta com a annex al Plec de Clàusules Administratives i com a plantilla al sobre C d'aquesta licitació inclòs en l'eina de Sobre Digital.

Les empreses hauran de proposar uns preus unitaris/hora per categoria, d'acord amb el model d'oferta econòmica, que NO podran superar els preus unitaris màxims/hora, sense IVA, establerts en el plec de clàusules administratives de la licitació:

CATEGORIA	Preu/hora màxim (sense IVA)
Coordinador de projectes socioculturals	30,66 €
Informador Patrimonial	23,34 €
Oficial administratiu	23,34 €
Control de sales	20,68 €
Regidor d'activitats	28,76 €
Tècnic de producció	23,34 €
Recepcionista/telefonista	21,64 €

Les ofertes que superin qualsevol dels imports unitaris màxims establerts en el plec seran excloses del procediment, ja que incomplirien els límits econòmics màxims fixats i, per tant, no podrien ser admeses ni valorades.

Important: TOTS EL PREUS UNITARIS (PU) S'HAURAN D'EXPRESSAR SENSE IVA.

CATEGORIA	Preu unitari/hora (sense IVA)
PU1 - Coordinador de projectes socioculturals	
PU2 - Informador Patrimonial	

PU3 - Oficial administratiu	
PU4 - Control de sales	
PU5 - Regidor d'activitats	
PU6 - Tècnic de producció	
PU7 - Recepcionista/telefonista	

La manca de consignació de qualsevol dels preus unitaris exigits, la inclusió de caselles en blanc, dades incompletes o qualsevol altra circumstància que impedeixi conèixer de manera certa, inequívoca i completa el contingut econòmic de la proposició determinarà l'exclusió de l'oferta.

A aquests efectes, l'omissió d'un preu unitari tindrà la consideració de defecte que afecta un element essencial de l'oferta econòmica, atès que impedeix la determinació del preu ofert i la seva valoració homogènia en relació amb la resta de proposicions presentades.

Aquest defecte no serà susceptible d'esmena ni aclariment, ja que la seva correcció requeriria la incorporació ex novo d'una dada essencial de la proposició econòmica o permetria la modificació del contingut material de l'oferta una vegada finalitzat el termini de presentació, en vulneració dels principis d'igualtat de tracte, transparència, no discriminació, integritat de les ofertes i invariabilitat de les proposicions.

En conseqüència, l'òrgan de contractació no podrà presumir, deduir, integrar, completar ni atribuir d'ofici cap preu unitari omès, ni prendre en consideració criteris interpretatius que comportin la reconstrucció de l'oferta presentada pel licitador.

Les ofertes es valoraran d'acord amb la següent fórmula de proporcionalitat:

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

P: punts (45)

IL: Import de Licitació

Om: oferta Millor

Ov: oferta a valorar*

Valor de Ponderació (VP) = 1,45

** Als efectes de la valoració econòmica de les ofertes, es calcularà un preu ponderat resultant d'aplicar a cadascun dels preus unitaris (PU) oferts la ponderació assignada al concepte corresponent, d'acord amb la fórmula següent:*

$$Ov = (PU1 \times 0,05) + (PU2 \times 0,67) + (PU3 \times 0,06) + (PU4 \times 0,16) + (PU5 \times 0,01) + (PU6 \times 0,03) + (PU7 \times 0,02)$$

On PU1, PU2, PU3, PU4, PU5, PU6 i PU7 corresponen als preus unitaris oferts per a cadascun dels conceptes objecte de licitació. Les ponderacions assignades a cada concepte s'han establert d'acord amb la seva incidència estimada en l'execució del contracte.

No s'acceptaran les proposicions econòmiques que tinguin omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament allò que es considera fonamental per valorar-les.

Per a la valoració de les propostes econòmiques es tindran en compte els preus oferts, IVA exclòs.

Aquesta fórmula s'aplica d'acord amb la Directriu 1/2020, de la Direcció General de Contractació Pública, sobre l'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, en garantia dels principis de transparència, objectivitat, igualtat de tracte i proporcionalitat en la valoració de les ofertes.

2. Compromís de millora del temps de resposta en cas de modificació de l'organització del servei ordinari (fins a 2 punts): S'ha de formular necessàriament conforme al model que s'adjunta com a annex al Plec de

Clàusules Administratives i com a plantilla al sobre C d'aquesta licitació inclòs en l'eina de Sobre Digital.

Es valorarà la millora del temps de resposta per a l'activació del servei ordinari en cas de modificació de l'organització, entès com la reducció del temps màxim de confirmació i cobertura del servei respecte la previsió mínima establerta al plec de prescripcions tècniques*.

** El PPT, en el seu apartat 2.4 estableix que qualsevol modificació de l'organització del servei, especialment les posicions de coordinació de sales i de vestíbul, i coordinador de servei, per part de l'empresa, s'haurà de comunicar amb cinc dies hàbils d'antelació al Museu i obtenir la seva aprovació explícita.*

La ponderació d'aquest criteri es durà a terme de la manera següent:

- Compromís de resposta en un màxim de fins a 2 dies hàbils des de la comunicació del servei: 2 punts.
- Compromís de resposta en un màxim de fins a 3 dies hàbils des de la comunicació del servei: 1 punt.
- Compromís de resposta superior a 5 dies hàbils: 0 punts.

Aquest criteri es considera rellevant atès que la capacitat de resposta davant variacions ordinàries de la demanda constitueix un element essencial de la qualitat operativa del servei. Es troba directament vinculat a l'objecte del contracte, en la mesura que permet valorar la capacitat efectiva de l'empresa licitadora per garantir la prestació del servei en condicions de continuïtat, adequació i resposta als requeriments previstos als plecs, assegurant-ne una correcta execució.

3. Compromís de disposar de bossa per a substitucions urgents amb personal prèviament format (fins a 1 punt): S'ha de formular

necessàriament conforme al model que s'adjunta com a annex al Plec de Clàusules Administratives i com a plantilla al sobre C d'aquesta licitació inclòs en l'eina de Sobre Digital.

Es valorarà el compromís de l'empresa de disposar, durant tota la vigència del contracte, d'una borsa de personal de substitució integrada per un nombre mínim de persones prèviament formades en els continguts essencials del servei, destinada a garantir la cobertura d'absències, baixes o incidències imprevistes.

Aquest criteri es considera rellevant atès que la continuïtat i correcta prestació del servei depenen de la capacitat de l'empresa adjudicatària per garantir la cobertura d'absències, baixes i incidències imprevistes sense afectar la qualitat ni la regularitat del servei. Així mateix, es troba directament vinculat a l'objecte del contracte, en tant que permet valorar una condició operativa essencial per a la seva execució efectiva, continuada i adequada en els termes previstos als plecs, contribuint a garantir la qualitat global de la prestació. Finalment, es considera un criteri proporcionat, necessari i adequat a la naturalesa del servei, en la mesura que incideix en un aspecte crític de la seva execució sense resultar desproporcionat ni restrictiu de la concurrència.

4. Compromís d'actualització operativa de la informació del servei en els sistemes establerts pel Museu (fins a 1 punt): S'ha de formular necessàriament conforme al model que s'adjunta com a annex al Plec de Clàusules Administratives i com a plantilla al sobre C d'aquesta licitació inclòs en l'eina de Sobre Digital.

Es valorarà el compromís de l'empresa de mantenir actualitzada, de manera continuada, la informació operativa del servei en els sistemes i canals establerts pel Museu, incloent com a mínim la informació relativa a programació, incidències, canvis de cobertura i estat dels serveis prestats.

La ponderació d'aquest criteri s'efectuarà de la manera següent:

- Compromís d'actualització operativa de la informació dins el mateix dia de la incidència, canvi o prestació: 1 punt.
- Compromís d'actualització operativa de la informació en un termini superior: 0 punts.

Aquest criteri es considera adequat i directament vinculat a l'objecte del contracte, atès que la traçabilitat i disponibilitat d'informació operativa actualitzada constitueix un element essencial per assegurar una adequada coordinació, seguiment, control i supervisió del servei. Així mateix, incideix de manera directa en la qualitat de la prestació, en la mesura que permet una gestió més eficient, una millor resposta a les incidències i una major continuïtat i coherència del servei.

Finalment, es considera proporcionat i necessari, ja que es limita a aspectes de gestió operativa i comunicació, sense restringir de manera injustificada la concurrència de les empreses licitadores.

Criteris d'adjudicació Lot 2 - Serveis de implementació de visites per a tota l'oferta d'activitats i visites del Museu i serveis complementaris (projectes, webapps, continguts)

Justificació de la ponderació dels criteris d'adjudicació entre qualitat i preu: Atesa la naturalesa del contracte, es considera necessari atorgar un pes rellevant als criteris qualitatius, en la mesura que la correcta execució del servei no depèn exclusivament del preu ofert, sinó de la qualitat pedagògica, metodològica, organitzativa i relacional de la proposta, així com de la seva capacitat d'adaptació a diferents públics i contextos i de la seva viabilitat operativa efectiva.

Per aquest motiu, d'acord amb els principis establerts a l'article 145 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, i atesa la naturalesa del contracte i la incidència determinant de la qualitat en la correcta execució de les prestacions, es considera proporcionat i adequat a l'objecte del contracte establir una ponderació de 51 punts per als criteris avaluable mitjançant judici de valor i de 49 punts per als criteris avaluable mitjançant fórmules, assegurant un equilibri adequat entre la qualitat del servei i l'eficiència econòmica.

Els criteris avaluable mitjançant judici de valor es defineixen d'acord amb la naturalesa del contracte, atès que la seva execució requereix una elevada component qualitativa vinculada a la qualitat pedagògica, metodològica, organitzativa i relacional de les propostes, així com a la seva viabilitat operativa i capacitat d'implementació efectiva.

Així mateix, es considera necessari valorar la consistència dels sistemes d'organització, seguiment, traçabilitat i actualització operativa de la informació, atès que el servei educatiu exigeix capacitat d'articular activitats, recursos, incidències, canvis de programació i mecanismes d'avaluació de manera continuada i verificable, elements tots ells essencials per garantir la qualitat global de la prestació.

Lot 2 - Criteris avaluable mitjançant judici de valor (fins a 51 punts)

1. Organització del servei (fins a 18 punts): L'empresa haurà de presentar una proposta d'organització i funcionament del servei, que descrigui de manera concreta i operativa el model de prestació del servei d'acord amb les necessitats definides al plec de prescripcions tècniques de la contractació.

Instruccions per a la presentació: La proposta per a aquesta apartat no podrà excedir l'extensió d'un màxim de 4 pàgines* numerades, inclosos els annexos, en mida de lletra Arial 12, o similar, amb interlineat simple. En el còmput de les pàgines no es tindrà en compte la portada ni l'índex. Si una empresa excedeix el número de 3 pàgines, el contingut de la pàgina 4 i següents no es tindrà en compte a l'hora de valorar la proposta.

**Cal no confondre pàgina amb full. La pàgina és cadascuna de les 2 planes d'un full.*

Estructura de la proposta i ponderació del criteri:

1.1 Organització i recursos (fins a 14 punts): A partir dels recursos i les necessitats recollides en els Plecs, s'ha de presentar la proposta organitzativa i operativa del servei, diferenciant els següents àmbits i d'acord a la següent puntuació:

- Organització general del servei en horari d'obertura del Museu, incloent caps de setmana i festius (fins a 3 punts)
- Organització del servei en horari fora d'obertura del Museu i en serveis a demanda (fins a 2 punts)
- Organització dels programes educatius amb capacitat d'articular diferents agents, recursos associats i seqüències d'activitat (fins a 3 punts)
- Metodologia de treball vinculada a accessibilitat, inclusió i adaptació a públics diversos (fins a 2 punts)
- Organització del servei de gestió de la informació, sistemes associats i recursos de suport als programes (fins a 2 punts)

- Sistema de cobertura, substitucions i coordinació amb el Museu (fins a 2 punts)

La proposta haurà d'especificar els recursos que s'assignin en cada àmbit, l'organització horària i dels equips de reserva i els sistemes de cobertura i substitucions, en cas que sigui necessari, així com i el sistema de coordinació amb el Museu.

També s'haurà d'especificar la capacitat d'adaptació del servei a diferents formats, contextos i necessitats dels programes, així com la seva resposta davant evolucions o ampliacions dels mateixos, dins l'objecte del contracte.

Es valoraran les propostes en funció del seu grau de concreció, coherència interna, estructura i adequació a les determinacions establertes al plec de prescripcions tècniques, així com la seva viabilitat global des del punt de vista organitzatiu i operatiu, entesa com la possibilitat real d'execució en els termes proposats.

Així mateix es valoraran les propostes que garanteixin una coordinació òptima i fluïda entre el Museu i l'empresa i entre els diferents punts de prestació del servei, i que suposin un reforç als requeriments establerts al Plec de Prescripcions Tècniques, i una millora efectiva de la qualitat, la coordinació o l'eficiència del servei sense alterar l'objecte del contracte ni les seves condicions essencials.

No es valoraran aquelles propostes de caràcter genèric o insuficientment desenvolupades.

1.2. Coherència global, viabilitat i integració operativa de tota la proposta d'organització i recursos (fins a 4 punts): Es valorarà la coherència global de la proposta, entesa com l'alineació interna entre els diferents àmbits. Així mateix, es tindrà en compte la viabilitat real de la mateixa en

condicions d'execució del servei, així com el grau d'integració operativa del conjunt de mesures proposades.

Aquest criteri es considera rellevant atès que la correcta prestació del servei depèn de manera directa de la qualitat de l'organització proposada, així com de la seva capacitat de coordinació, cobertura, adaptació i resposta davant les diferents modalitats i necessitats dels programes, elements que incideixen de manera determinant en la qualitat global del servei.

Així mateix, es troba directament vinculat a l'objecte del contracte, en la mesura que permet valorar la forma concreta en què el licitador organitzarà i executarà el servei educatiu objecte de la licitació, amb incidència directa en la seva qualitat tècnica, operativa i funcional, així com en la consecució dels nivells de prestació exigits als plecs.

2. Sistema d'avaluació i seguiment del servei (fins a 8 punts)

Instruccions per a la presentació: La proposta per a aquesta apartat no podrà excedir l'extensió d'un màxim de 4 pàgines* numerades, inclosos els annexos, en mida de lletra Arial 12, o similar, amb interlineat simple. En el còmput de les pàgines no es tindrà en compte la portada ni l'índex. Si una empresa excedeix el número de 3 pàgines, el contingut de la pàgina 4 i següents no es tindrà en compte a l'hora de valorar la proposta.

*Cal no confondre pàgina amb full. La pàgina és cadascuna de les 2 planes d'un full.

La proposta haurà de descriure clara i sintèticament un sistema estructurat d'avaluació i seguiment del servei que permeti obtenir informació fiable, actualitzada i útil per al control, la presa de decisions i la millora contínua del servei, i haurà d'organitzar-se necessàriament en els apartats següents:

- Sistema d'avaluació de les activitats educatives

- Sistema de seguiment operatiu del servei
- Sistema de gestió de la informació i incidències

Només es valoraran les propostes que vagin més enllà dels mínims exigits al Plec de Prescripcions Tècniques i que incorporin mecanismes que permetin:

- la traçabilitat de les dades
- l'anàlisi qualitativa i quantitativa del servei
- la generació d'informació útil per a la presa de decisions
- la millora contínua del servei

La valoració de la proposta es ponderarà de la següent manera:

- El nivell de concreció, qualitat i utilitat del sistema d'avaluació de les activitats, d'acord amb els aspectes descrits en aquest criteri (traçabilitat d'elles dades, anàlisi qualitativa i quantitativa del servei, etc.), fins a 5 punts.
- La qualitat, coherència i capacitat operativa del sistema de seguiment del servei i de gestió d'incidències, d'acord amb els aspectes descrits en aquest criteri (traçabilitat d'elles dades, anàlisi qualitativa i quantitativa del servei, etc.), fins a 3 punts.

Aquest criteri es considera rellevant atesa la naturalesa del contracte, ja que la correcta prestació del servei requereix disposar de mecanismes d'avaluació, seguiment i control que permetin verificar de manera continuada el grau d'execució de les activitats, la qualitat de la intervenció educativa i l'assoliment dels objectius previstos.

El criteri es troba directament vinculat a l'objecte del contracte, en tant que valora les metodologies, procediments i eines que els licitadors proposen aplicar durant l'execució del servei per garantir la traçabilitat de

les dades, l'anàlisi qualitativa i quantitativa de l'activitat desenvolupada, la generació d'informació útil per a la presa de decisions i la implantació de mecanismes de millora contínua.

Així mateix, es valoren els sistemes de seguiment operatiu i de gestió d'incidències que permetin detectar desviacions, adoptar mesures correctores i assegurar una resposta adequada davant les necessitats que es puguin produir durant la vigència del contracte.

Per tant, aquest criteri no avalua característiques generals de l'empresa licitadora, sinó aspectes directament relacionats amb la forma d'executar el contracte i amb la capacitat de garantir una prestació més eficient, controlada, mesurable i orientada a la qualitat dels resultats.

3. Presentació i defensa oral de la proposta tècnica (fins a 8 punts): Es valorarà la defensa oral de la proposta tècnica presentada pels licitadors, com a criteri independent de la valoració de la documentació escrita.

La defensa tindrà per objecte exposar, estructurar i explicar la proposta tècnica presentada, sense possibilitat d'introduir modificacions, ampliacions o incorporacions no contingudes en l'oferta escrita.

Es valorarà el grau de coherència, claredat expositiva, coneixement, capacitat de síntesi, consistència tècnica de la proposta, adequació de la solució proposada a l'objecte del contracte, així com la seva viabilitat operativa.

La valoració es realitzarà de forma motivada, d'acord amb els subcriteris establerts en el present plec, garantint en tot moment els principis d'igualtat de tracte, transparència i no discriminació.

Aquesta presentació es realitzarà d'acord amb les següents condicions, que seran les mateixes per a tots els licitadors:

- La presentació oral de les ofertes tindrà lloc entre el 23 i el 31 de juliol de 2026, en horari de 10.00 a 14.00 hores, a les dependències del Museu Nacional d'Art de Catalunya (Avinguda dels Muntanyans s/n, 08038 Barcelona). Durant la setmana prèvia, es convocarà les empreses licitadores amb indicació del dia i hora assignats. Aquesta convocatòria es notificarà a les adreces de correu electrònic facilitades a través de l'eina Sobre Digital.
- Cada empresa licitadora podrà assistir a la sessió de presentació amb una única persona representant, que serà l'encarregada d'efectuar l'exposició de l'oferta.
- La sessió serà documentada mitjançant acta de la mesa de contractació, als efectes de motivació de la valoració.
- La defensa oral es realitzarà en condicions d'igualtat per a tots els licitadors, amb idèntic temps d'exposició i estructura de desenvolupament:

Durada màxima de la defensa oral: 45 minuts per licitador

Durant aquest temps el licitador haurà de presentar la seva proposta, tenint el compte els subcriteris establerts com a sistema de puntuació.

Torn de preguntes de la Mesa (si s'escau): màxim 15 minuts, sense possibilitat d'introduir nova documentació. Totes les preguntes han de quedar documentades en l'acta de la Mesa.

- Es basarà exclusivament en el contingut de la proposta presentada, sense incorporar-hi continguts nous. Així, no es permetrà en cap cas la incorporació de nova documentació, ús de materials addicionals no

inclosos en la proposta escrita, ni la modificació de la proposta presentada per escrit.

- No es podran valorar en aquesta fase elements, aclariments o compromisos no continguts expressament en la documentació tècnica presentada dins del termini de licitació.
- Inclourà un torn de preguntes per part de l'òrgan de valoració, limitat al contingut de la proposta.
- La no assistència a aquesta fase comportarà l'assignació de 0 punts en aquest criteri.

Sistema de puntuació:

3.1. Grau de coneixement i domini de la proposta i de les solucions proposades, fins a 2 punts: Es valorarà la capacitat d'explicar amb precisió els continguts de l'oferta escrita i les solucions proposades.

- 0 punts: desconeixement de la proposta o exposició inconnexa amb l'oferta escrita
- 1 punt: coneixement parcial, amb omissions o manca de domini d'algunes parts
- 2 punts: domini complet de la proposta i de les solucions tècniques presentades

3.2. Coherència entre els plantejaments metodològics, organitzatius i operatius, fins a 2 punts: Es valorarà la capacitat de la persona licitadora per exposar de manera integrada i coherent, durant la presentació, la relació entre els aspectes metodològics, organitzatius, operatius, així com la consistència global del discurs i la seva adequació als objectius del servei.

- 0 punts: Es detecten incoherències significatives entre els àmbits metodològics, organitzatius, operatius, amb manca d'encaix global en el discurs de la proposta
- 1 punt: Es manté una coherència general entre els diferents àmbits exposats, tot i que es detecten desajustos puntuals o manca de connexió en alguns aspectes concrets.
- 2 punts: Es constata una integració coherent i estructurada entre els plantejaments metodològics, organitzatius, operatius, amb un discurs alineat i sense contradiccions rellevants durant la presentació.

3.3. Capacitat de resposta operativa d'aplicar la proposta a situacions reals de prestació del servei (fins a 2 punts): Es valorarà la capacitat del licitador per explicar de manera immediata, coherent i operativa la resposta prevista davant situacions pràctiques vinculades a l'execució del servei plantejades durant la defensa oral, d'acord amb el contingut de la proposta presentada:

- 0 punts: respostes genèriques, inconcretes o no alineades amb la proposta presentada
- 1 punt: respostes parcialment adequades, amb concreció limitada o amb mancances operatives
- 2 punts: respostes clares, coherents, operatives i plenament alineades amb els procediments i solucions previstos a la proposta presentada

3.4. Capacitat de resposta davant situacions operatives, incidències i diferents casuístiques (fins a 2 punts): Es valorarà la capacitat del licitador per exposar de manera immediata, coherent i operativa les actuacions que preveu aplicar davant situacions pràctiques vinculades a situacions

operatives, incidències i i diferents casuístiques, d'acord amb els plantejaments continguts a la proposta presentada.

- 0 punts: incapacitat de donar resposta operativa clara o respostes inconcretes, contradictòries o desvinculades de la proposta presentada
- 1 punt: respostes parcialment adequades, amb limitada capacitat d'adaptació operativa o amb mancances de concreció
- 2 punts: respostes clares, coherents, proporcionades i operativament viables, amb adequada capacitat d'adaptació a diferents situacions de prestació del servei

Només es valoraran els aspectes expressament descrits en cada criteri i subcriteri, d'acord amb la puntuació màxima assignada a cadascun d'ells.

La valoració es realitzarà de forma motivada, d'acord amb els subcriteris establerts en el present plec, garantint en tot moment els principis d'igualtat de tracte, transparència, no discriminació i proporcionalitat.

La Mesa aplicarà els mateixos criteris d'avaluació a tots els licitadors en condicions homogènies.

Fórmula d'avaluació de la proposta oral:

Puntuació final defensa oral = suma aritmètica dels quatre subcriteris

$$P = 3.1. + 3.2. + 3.3. + 3.4.$$

Aquest criteri no té per objecte tornar a valorar els continguts tècnics de l'oferta escrita, sinó verificar la coherència, consistència i aplicabilitat pràctica de les solucions proposades, així com el grau de coneixement

efectiu dels procediments, mecanismes organitzatius i respostes operatives previstos per a la prestació del servei.

Atesa la naturalesa del contracte, intensiva en capacitat pedagògica, organitzativa i relacional, organitzativa i de resposta davant situacions diverses de prestació, es considera necessari incorporar un mecanisme de contrast de la consistència, coneixement i viabilitat operativa de la proposta tècnica presentada pels licitadors.

Aquest mecanisme té per objecte verificar la consistència, viabilitat i grau de coneixement real de la proposta, així com la seva correspondència amb la capacitat efectiva d'execució del servei.

En contractes d'aquestes característiques es pot produir un desajust entre la qualitat formal de les propostes presentades i la seva solidesa operativa real. Per aquest motiu, es considera proporcionat incorporar una fase de presentació i defensa de la proposta, regulada amb criteris objectius i homogenis per a tots els licitadors.

Aquesta necessitat de contrast resulta especialment rellevant en un context en què les eines d'assistència a la redacció poden facilitar l'elaboració de propostes formalment sòlides que no sempre es corresponen amb un domini real dels continguts, la metodologia o l'operativa del servei.

La valoració d'aquest criteri es considera legítima i directament vinculada a l'objecte del contracte, en tant que permet apreciar la capacitat real del licitador per comprendre, exposar i aplicar operativament la proposta tècnica presentada en relació amb l'execució efectiva del servei i per executar el servei d'acord amb la proposta tècnica formulada.

La seva incorporació es considera directament vinculada a la qualitat de la prestació, atès que la correcta execució del servei depèn no només de la

definició formal de protocols i mesures organitzatives, sinó també de la capacitat real d'interpretar-los, desplegar-los i adaptar-los de manera eficaç a situacions operatives concretes.

Per tot l'exposat, la seva incorporació es considera proporcionada, objectiva i no discriminatòria, atesa la naturalesa del contracte i la necessitat de garantir una correcta execució de les prestacions en contextos operatius reals, especialment en serveis intensius en atenció al públic, coordinació operativa i gestió d'incidències.

4. Projecte d'activitat (fins a 13 punts)

Instruccions per a la presentació: La proposta per a aquesta apartat no podrà excedir l'extensió d'un màxim de 14 pàgines* numerades, inclosos els annexos, en mida de lletra Arial 12, o similar, amb interlineat simple. En el còmput de les pàgines no es tindrà en compte la portada ni l'índex. Si una empresa excedeix el número de 14 pàgines, el contingut de la pàgina 15 i següents no es tindrà en compte a l'hora de valorar la proposta.

**Cal no confondre pàgina amb full. La pàgina és cadascuna de les 2 planes d'un full.*

En el marc de la present licitació, els licitadors hauran de presentar una proposta concreta d'activitat educativa, destinada a la comunitat educativa de primària i basada en les col·leccions del Museu Nacional d'Art de Catalunya, que permeti valorar la seva capacitat tècnica, pedagògica i operativa en relació amb l'objecte del contracte.

Aquesta proposta haurà de plantejar-se com una experiència híbrida integrant de manera coherent i operativa, una dimensió presencial, vinculada amb l'experiència amb les obres i els espais del Museu i una

dimensió digital o figital, orientada a ampliar, reforçar o donar continuïtat a l'experiència educativa.

Aquesta integració haurà de ser significativa i funcional, i no merament accessòria o descriptiva.

El projecte té per finalitat permetre valorar la capacitat tècnica, pedagògica i conceptual dels licitadors per al desenvolupament del servei educatiu del Museu.

El projecte educatiu presentat haurà de complir els requisits següents:

- Evidenciar la capacitat d'identificar i donar resposta a la diversitat de públics del museu, així com a les seves necessitats educatives.
- Plantejar una proposta coherent que integri diferents moments i espais d'aprenentatge vinculats a l'experiència museística i que pugui articular-se com a itinerari o seqüència educativa dins d'un mateix programa.
- Incorporar recursos, eines o estratègies que permetin ampliar, reforçar o donar continuïtat a l'experiència educativa més enllà de l'activitat presencial. Es valorarà especialment la capacitat de la proposta per generar recursos reutilitzables, adaptables i transferibles a diferents contextos educatius.
- Considerar el paper dels diferents agents vinculats a la comunitat educativa.
- Incorporar recursos, eines o estratègies que permetin ampliar l'experiència educativa més enllà de l'activitat presencial.
- Definir de manera concreta el desenvolupament de l'activitat, amb un nivell de detall suficient que permeti acreditar la seva viabilitat

Amb caràcter general, es valorarà el grau de concreció, desenvolupament, coherència de les propostes presentades.

No es valoraran positivament les descripcions genèriques, o que no permetin identificar clarament una activitat concreta, el seu desenvolupament ni la seva viabilitat operativa, les meres declaracions d'intencions ni les propostes que reproduïxin continguts del plec sense aportar un desenvolupament específic i adaptat a les característiques del contracte.

Aspectes relacionats amb la diversitat, accessibilitat i inclusió:

El projecte haurà d'incorporar necessàriament, de manera transversal, criteris de diversitat cultural, inclusió i accessibilitat, mitjançant:

- La consideració de la pluralitat de perfils, contextos i realitats dels públics.
- La incorporació de perspectives diverses en els continguts i enfocaments.
- La proposta d'estratègies que afavoreixin la participació, l'equitat i la no discriminació.
- L'aplicació de principis d'accessibilitat universal en el disseny de l'activitat i dels recursos.

Continguts mínims del projecte:

- Justificació pedagògica i marc conceptual
- Objectius de la proposta
- Descripció de l'activitat o activitats proposades
- Estratègia d'integració de recursos digitals o figitals

- Consideració dels diferents públics i de la seva diversitat
- Metodologia didàctica
- Criteris d'accessibilitat i inclusió
- Sistema d'avaluació

La valoració del projecte es ponderarà de la manera següent:

- Coherència pedagògica i adequació als objectius del Museu, fins a 4 punts.
- Capacitat d'articular diferents moments, agents, recursos educatius, així com la continuïtat de l'experiència, fins a 3 punts.
- Atenció a la diversitat cultural, accessibilitat i inclusió, fins a 2 punts.
- Qualitat metodològica i viabilitat de la proposta, fins a 2 punts.
- Capacitat de generar recursos reutilitzables, adaptables i transferibles, fins a 2 punts.

Aquest criteri es considera rellevant atesa la naturalesa del contracte, ja que permet valorar la qualitat tècnica, pedagògica i metodològica de la proposta presentada, així com la seva adequació als objectius i línies d'actuació definides pel Museu.

El criteri es troba directament vinculat a l'objecte del contracte, en tant que avalua una proposta concreta d'activitat que reproduïx funcions i tasques que formen part de la prestació a contractar. La valoració recau sobre el contingut, l'enfocament pedagògic, l'adequació als objectius del Museu, la capacitat d'articular diferents moments, agents, recursos educatius, així com la continuïtat de l'experiència, la metodologia i viabilitat de la proposta, l'atenció a la diversitat cultural, accessibilitat i inclusió, i la capacitat de generar recursos reutilitzables, adaptables i transferibles.

Mitjançant aquest criteri es pretén identificar les ofertes que aportin un major valor afegit en la concepció i desenvolupament de les activitats, així com una millor adequació als requeriments funcionals del servei, contribuint a garantir una execució de major qualitat durant la vigència del contracte.

Aquest criteri no avalua característiques generals de l'empresa licitadora ni aspectes relacionats amb la seva solvència, sinó exclusivament la qualitat i adequació de la proposta tècnica presentada per a l'execució de les prestacions objecte del contracte.

5. Pla de formació continuada per al personal adscrit al contracte durant el tot termini d'execució del mateix (fins a 4 punts): L'empresa haurà de presentar una proposta de formació continuada adreçada al personal adscrit al contracte, orientada a garantir la qualitat i actualització del servei durant tot el període d'execució. Es valorarà la qualitat, coherència i aplicabilitat del pla de formació continuada proposat per al personal adscrit al contracte durant el període d'execució.

Instruccions per a la presentació: La proposta per a aquesta apartat no podrà excedir l'extensió d'un màxim de 2 pàgines* numerades, inclosos els annexos, en mida de lletra Arial 12, o similar, amb interlineat simple. En el còmput de les pàgines no es tindrà en compte la portada ni l'índex. Si una empresa excedeix el número de 2 pàgines, el contingut de la pàgina 3 i següents no es tindrà en compte a l'hora de valorar la proposta.

**Cal no confondre pàgina amb full. La pàgina és cadascuna de les 2 planes d'un full.*

El pla haurà d'incloure, com a mínim:

- Objectius i contingut de les accions formatives.
- Criteris de selecció del personal participant i col·lectiu afectat.

- Nombre d'hores de formació, calendari previst i distribució al llarg del contracte.
- Metodologia i mitjans pedagògics, així com espais o formats d'impartició.
- Mecanismes de seguiment i avaluació de l'impacte de la formació en el servei
- Cost estimat de les accions formatives (aquest aparta NO serà objecte de valoració)

I haurà de:

- Estar directament vinculat a les necessitats del servei educatiu i de mediació del Museu.
- Preveure accions orientades a l'actualització metodològica, pedagògica i de continguts.
- Incorporar formació específica en atenció a la diversitat de públics, accessibilitat i inclusió.
- Contemplar la preparació de l'equip per a diferents modalitats d'implementació del servei, incloent l'ús de recursos digitals o figitals.
- Preveure la seva aplicació pràctica en el desenvolupament del servei.

La ponderació d'aquest criteri es farà de la següent manera:

- La coherència i adequació del pla a les necessitats del servei, fins a 2 punts.
- Qualitat i aplicabilitat dels continguts formatius, fins a 1 punt.
- Planificació, seguiment i impacte previst en la millora del servei, fins a 1 punt.

El present criteri d'adjudicació està directament vinculat a l'objecte del contracte, atès que valora aspectes relatius a la formació del personal adscrit a la seva execució i a la seva incidència en la qualitat de la prestació del servei.

La capacitat i actualització permanent dels professionals constitueixen un factor determinant per garantir una execució adequada de les tasques objecte del contracte, afavorir l'adquisició de coneixements i competències específiques, assegurar l'aplicació de bones pràctiques professionals i reforçar la capacitat de resposta davant les necessitats del servei.

A través dels subcriteris previstos es valora, d'una banda, la coherència i adequació del pla a les necessitats del servei; de l'altra, la qualitat i aplicabilitat dels continguts formatius; i, finalment, la planificació, seguiment, així com l'impacte esperat de la formació en la millora contínua de la prestació.

En conseqüència, el criteri permet identificar les ofertes que aporten un major valor afegit en termes de qualificació professional dels equips, transferència efectiva dels aprenentatges a la pràctica laboral i millora de la qualitat, eficàcia i eficiència del servei objecte del contracte, circumstàncies que mantenen una relació directa amb la seva execució.

Lot 2 - Criteris avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules (fins a 49 punts)

1. Oferta econòmica (fins a 45 punts): S'ha de formular necessàriament conforme al model que s'adjunta com a annex al Plec de Clàusules Administratives i com a plantilla al sobre C d'aquesta licitació inclòs en l'eina de Sobre Digital.

Les empreses hauran de proposar uns preus unitaris/hora per categoria, d'acord amb el model d'oferta econòmica, que NO podran superar els preus

unitaris màxims/hora, sense IVA, establerts en el plec de clàusules administratives de la licitació:

CATEGORIA	Preu/hora màxim (sense IVA)
Coordinador de projectes socioculturals (coord. logística, coord accessib, educ)	29,58 €
Suport gestió informació	29,58 €
Tallerista	27,75 €
H. Dimarts a divendres, fora servei permanent + agost	33,64 €
H. Formació a tercers dins el servei permanent	13,01 €
H. Formació a tercers i informació fora del servei permanent + Hores caps de setmana i nits temàtiques	42,59 €
H. Idiomes dimarts a divendres dins servei permanent	9,76 €
H. Idiomes dimarts a divendres fora del servei permanent	39,34 €
H. Idiomes cap de setmana i nits temàtiques	39,34 €
H. Assessorament continguts i/o projectes	33,64 €
H. Visites cl en horari de museu obert + urgències menys de 24 hores	80,00 €
H. Visites cl en horari de museu tancat, inclou esdeveniments lloguers espais	180,00 €

Les ofertes que superin qualsevol dels imports unitaris màxims establerts en el plec seran excloses del procediment, ja que incomplirien els límits econòmics màxims fixats i, per tant, no podrien ser admeses ni valorades.

Important: TOTS EL PREUS UNITARIS (PU) S'HAURAN D'EXPRESSAR SENSE IVA.

CATEGORIA	Preu unitari/hora (sense IVA)
PU1 - Coordinador de projectes socioculturals (coord. logística, coord accessib, educ)	
PU2 - Suport gestió informació	
PU3 - Tallerista	
PU4 - H. Dimarts a divendres, fora servei permanent + agost	
PU5 - H. Formació a tercers dins el servei permanent	
PU6 - H. Formació a tercers i informació fora del servei permanent + Hores caps de setmana i nits temàtiques	
PU7 - H. Idiomes dimarts a divendres dins servei permanent	
PU8 - H. Idiomes dimarts a divendres fora del servei permanent	
PU9 - H. Idiomes cap de setmana i nits temàtiques	
PU10 - H. Assessorament continguts i/o projectes	
PU11 - H. Visites cl en horari de museu obert + urgències menys de 24 hores	
PU12 - H. Visites cl en horari de museu tancat, inclou esdeveniments lloguers espais	

La manca de consignació de qualsevol dels preus unitaris exigits, la inclusió de caselles en blanc, dades incompletes o qualsevol altra circumstància que impedeixi conèixer de manera certa, inequívoca i completa el contingut econòmic de la proposició determinarà l'exclusió de l'oferta.

A aquests efectes, l'omissió d'un preu unitari tindrà la consideració de defecte que afecta un element essencial de l'oferta econòmica, atès que impedeix la determinació del preu ofert i la seva valoració homogènia en relació amb la resta de proposicions presentades.

Aquest defecte no serà susceptible d'esmena ni aclariment, ja que la seva correcció requeriria la incorporació ex novo d'una dada essencial de la proposició econòmica o permetria la modificació del contingut material de l'oferta una vegada finalitzat el termini de presentació, en vulneració dels principis d'igualtat de tracte, transparència, no discriminació, integritat de les ofertes i invariabilitat de les proposicions.

En conseqüència, l'òrgan de contractació no podrà presumir, deduir, integrar, completar ni atribuir d'ofici cap preu unitari omès, ni prendre en consideració criteris interpretatius que comportin la reconstrucció de l'oferta presentada pel licitador.

Les ofertes es valoraran d'acord amb la següent fórmula de proporcionalitat:

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

P: punts (45)

IL: Import de Licitació

O_m: oferta Millor

O_v: oferta a valorar*

Valor de Ponderació (VP) = 1,45

** Als efectes de la valoració econòmica de les ofertes, es calcularà un preu ponderat resultant d'aplicar a cadascun dels preus unitaris (PU) oferts la ponderació assignada al concepte corresponent, d'acord amb la fórmula següent:*

$$O_v = (PU1 \times 0,62) + (PU2 \times 0,08) + (PU3 \times 0,07) + (PU4 \times 0,06) + (PU5 \times 0,01) + (PU6 \times 0,03) + (PU7 \times 0,01) + (PU8 \times 0,01) + (PU9 \times 0,01) + (PU10 \times 0,11) + (PU11 \times 0,01) + (PU12 \times 0,01)$$

On PU1, PU2, PU3, PU4, PU5, PU6, PU7, PU8, PU9, PU10, PU11 i PU12 corresponen als preus unitaris oferts per a cadascun dels conceptes objecte

de licitació. Les ponderacions assignades a cada concepte s'han establert d'acord amb la seva incidència estimada en l'execució del contracte.

No s'acceptaran les proposicions econòmiques que tinguin omissions, errades o esmenes que no permetin conèixer clarament allò que es considera fonamental per valorar-les.

Per a la valoració de les propostes econòmiques es tindran en compte els preus oferts, IVA exclòs.

Aquesta fórmula s'aplica d'acord amb la Directriu 1/2020, de la Direcció General de Contractació Pública, sobre l'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, en garantia dels principis de transparència, objectivitat, igualtat de tracte i proporcionalitat en la valoració de les ofertes.

2. Compromís de millora del temps de resposta màxim per a l'activació del servei a demanda ordinari (fins a 2 punts): S'ha de formular necessàriament conforme al model que s'adjunta com a annex al Plec de Clàusules Administratives i com a plantilla al sobre C d'aquesta licitació inclòs en l'eina de Sobre Digital.

Es valorarà la millora del temps de resposta del servei a demanda ordinari*.

La puntuació s'atorgarà de la manera següent:

- Compromís de resposta en un termini màxim de 72 hores (sense comptar cap de setmana) des de la comunicació del servei: 0 punts
- Compromís de resposta en un màxim de 48 hores (sense comptar cap de setmana) des de la comunicació del servei: 1 punt
- Compromís de resposta en un màxim de 24 hores (sense comptar cap de setmana) des de la comunicació del servei: 2 punts

** D'acord amb l'apartat 2.3.5 del plec de prescripcions tècniques, el temps de resposta màxim establert per a l'activació del servei a demanda ordinari és de 72 hores (sense comptar cap de setmana).*

El present criteri d'adjudicació està directament vinculat a l'objecte del contracte, atès que valora una característica intrínseca de la prestació del servei, concretament el temps màxim de resposta per a l'activació dels serveis a demanda ordinaris.

La rapidesa en l'activació del servei a demanda ordinari constitueix un element rellevant per garantir una adequada atenció i una resposta eficient a les necessitats que cobreix el contracte. En aquest sentit, la reducció dels termini màxim d'activació del servei a demanda ordinari incideix directament en la qualitat, l'eficàcia i la capacitat de resposta dels serveis objecte del contracte.

Mitjançant aquest criteri es pretén incentivar la presentació d'ofertes que, mantenint la viabilitat de l'execució del contracte, assumeixin compromisos de millora respecte del temps màxim exigint al plec, aportant un valor afegit en la prestació del servei, una millor satisfacció de les necessitats que el contracte pretén cobrir, així com un nivell superior de qualitat en l'execució del contracte, mitjançant una major capacitat de resposta i una reducció dels temps d'espera associats a l'activació del servei a demanda ordinari.

3. Compromís de disposar de bossa per a substitucions urgents amb personal prèviament format activable en com a màxim 24 hores (fins a 1 punt): S'ha de formular necessàriament conforme al model que s'adjunta com a annex al Plec de Clàusules Administratives i com a plantilla al sobre C d'aquesta licitació inclòs en l'eina de Sobre Digital.

Es valorarà el compromís de l'empresa de disposar, durant tota la vigència del contracte, d'una borsa de personal de substitució integrada per un

nombre mínim de persones prèviament formades en els continguts essencials del servei, destinada a garantir la cobertura d'absències, baixes o incidències imprevistes o urgents.

Aquest criteri es considera rellevant atès que la continuïtat i correcta prestació del servei depenen de la capacitat de l'empresa adjudicatària per garantir la cobertura d'absències, baixes i incidències imprevistes o urgents sense afectar la qualitat ni la regularitat del servei. Així mateix, es troba directament vinculat a l'objecte del contracte, en tant que permet valorar una condició operativa essencial per a la seva execució efectiva, continuada i adequada en els termes previstos als plecs, contribuint a garantir la qualitat global de la prestació. Finalment, es considera un criteri proporcionat, necessari i adequat a la naturalesa del servei, en la mesura que incideix en un aspecte crític de la seva execució sense resultar desproporcionat ni restrictiu de la concurrència.

4. Compromís d'actualització operativa de la informació del servei en els sistemes establerts pel Museu (fins a 1 punt): S'ha de formular necessàriament conforme al model que s'adjunta com a annex al Plec de Clàusules Administratives i com a plantilla al sobre C d'aquesta licitació inclòs en l'eina de Sobre Digital.

Es valorarà el compromís de l'empresa de mantenir actualitzada, de manera continuada, la informació operativa del servei en els sistemes i canals establerts pel Museu, incloent com a mínim la informació relativa a programació, incidències, canvis de cobertura i estat dels serveis prestats.

La ponderació d'aquest criteri s'efectuarà de la manera següent:

- Compromís d'actualització operativa de la informació dins el mateix dia de la incidència, canvi o prestació: 1 punt.

- Compromís d'actualització operativa de la informació en un termini superior: 0 punts.

Aquest criteri es considera adequat i directament vinculat a l'objecte del contracte, atès que la traçabilitat i disponibilitat d'informació operativa actualitzada constitueix un element essencial per assegurar una adequada coordinació, seguiment, control i supervisió del servei. Així mateix, incideix de manera directa en la qualitat de la prestació, en la mesura que permet una gestió més eficient, una millor resposta a les incidències i una major continuïtat i coherència del servei.

Finalment, es considera proporcionat i necessari, ja que es limita a aspectes de gestió operativa i comunicació, sense restringir de manera injustificada la concurrència de les empreses licitadores.

8. Condicions especials d'execució

Condicions d'execució en matèria d'ètica, transparència i seguiment del contracte:

L'empresa adjudicatària haurà d'adequar la seva activitat al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública, d'acord amb els compromisos ètics i d'integritat que formen part de la relació contractual, els quals tenen caràcter d'obligació essencial del contracte. L'incompliment de qualsevol d'aquestes obligacions podrà donar lloc a la resolució del contracte, sens perjudici de les altres conseqüències previstes a la legislació vigent.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions de seguiment i/o avaluació del compliment del contracte, facilitant la informació que li sigui requerida en exercici de les obligacions legals en matèria de transparència i contractació pública, sens

perjudici de les obligacions de transparència que li siguin directament exigibles per normativa.

Adscripció de mitjans

Les empreses licitadores queden obligades a adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i materials suficients previstos al plec de prescripcions tècniques de la contractació, així com aquells als quals s'hagin compromès en la seva oferta. Atesa la naturalesa i especialització tècnica del contracte, la concreció dels mitjans personals té caràcter d'obligació essencial als efectes previstos a l'article 211 de la LCSP.

En els supòsits en què, de conformitat amb la normativa laboral o el conveni col·lectiu aplicable*, procedeixi la subrogació de personal, l'empresa adjudicatària restarà obligada al seu compliment en els termes establerts en aquestes normes, havent de garantir la continuïtat del personal afectat en les condicions legalment o convencionalment previstes.

**Conveni col·lectiu del sector del lleure educatiu i sociocultural de Catalunya (codi 79002295012003), vigent amb les seves successives revisions i acords d'actualització.*

El personal adscrit o subrogat haurà de complir en tot cas els requisits de titulació, experiència i perfil professional establerts al plec de prescripcions tècniques, així com, si escau, els compromisos específics assumits per l'empresa en la seva oferta.

Qualsevol substitució de personal requerirà l'autorització prèvia del responsable del contracte. El personal substituït haurà de complir, com a mínim, els mateixos requisits de titulació i experiència exigits al plec i, si escau, els compromisos de qualificació professional inclosos en l'oferta.

Aquesta exigència s'estén igualment als perfils, capacitats tècniques i funcions específiques compromeses per l'empresa adjudicatària.

L'incompliment d'aquestes obligacions tindrà la consideració d'incompliment d'una obligació essencial als efectes previstos a l'article 211 de la LCSP.

Seguretat i convenis

L'adjudicatari s'obliga a garantir la seguretat i la protecció de la salut en el lloc de treball, així com el compliment del conveni col·lectiu sectorial i territorial aplicable. Aquestes obligacions tenen caràcter essencial del contracte, i el seu incompliment constituirà causa de resolució, d'acord amb l'article 211.1.i) de la LCSP, sens perjudici de les altres conseqüències previstes a la normativa vigent.

Així mateix, d'acord amb l'article 202.2 de la LCSP, es configuren com a condicions especials d'execució el compliment de les disposicions en matèria de seguretat i salut laboral, l'aplicació dels convenis col·lectius aplicables i l'adopció de mesures de prevenció de la sinistralitat laboral.

Confidencialitat

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la confidencialitat absoluta de la documentació i informació a la qual tingui accés en ocasió de l'execució del contracte, i no podrà divulgar-la ni utilitzar-la per a finalitats diferents de les estrictament vinculades a l'objecte contractual.

Aquesta obligació té caràcter d'obligació essencial als efectes de l'article 211 de la LCSP. L'incompliment podrà donar lloc a la resolució del contracte, sens perjudici de les accions legals que corresponguin.

Protecció de dades

Quan l'execució del contracte impliqui l'accés o el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa contractista haurà de garantir el compliment del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), la Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la resta de normativa aplicable. Igualment, haurà d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir la confidencialitat, integritat i seguretat de la informació, evitant qualsevol tractament, comunicació o accés no autoritzat a les dades a les quals es pugui tenir accés en el marc de l'execució del contracte.

Responsabilitat i condicions socials

L'adjudicatari quedarà obligat al compliment de la Política de Responsabilitat Social i el Codi Ètic del Museu.

<https://www.museunacional.cat/ca/responsabilitat-social-i-ambiental>

Es configura com a condició especial d'execució el compliment de la normativa vigent en matèria d'integració social de persones amb discapacitat, així com en matèria fiscal i mediambiental.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de presentar la documentació requerida en matèria de coordinació d'activitats empresarials a través de la plataforma establerta pel Museu. La manca de presentació podrà comportar la impossibilitat d'accés del personal al centre de treball i, si escau, la resolució del contracte, sens perjudici de les altres conseqüències legalment previstes.

Altres condicions especials d'execució:

Traçabilitat operativa i seguiment del servei: l'empresa contractista haurà de garantir la traçabilitat operativa de les actuacions derivades del contracte, la disponibilitat actualitzada i verificable de la informació

associada als programes i la col·laboració efectiva amb els sistemes de seguiment, control i avaluació establerts pel Museu. Aquesta obligació està directament vinculada a l'objecte del contracte i té per finalitat assegurar la correcta execució i supervisió del servei.

Separació efectiva de mitjans en cas d'adjudicació de més d'un lot: en el supòsit que una mateixa empresa resulti adjudicatària de més d'un lot, haurà de garantir la separació efectiva dels equips humans, dels sistemes de planificació i coordinació i dels recursos materials adscrits a cadascun dels lots, d'acord amb el que estableixin els plecs. Aquesta condició té per finalitat preservar l'autonomia funcional de cada lot, evitar interferències i cobertures creuades entre serveis, així com l'ús indistint de personal, i garantir la correcta traçabilitat i el control de la seva execució.

Aquesta obligació té la consideració de condició essencial d'execució del contracte, als efectes previstos en la legislació de contractació pública.

Informació i formació del personal adscrit al servei: l'empresa contractista haurà de garantir que el personal adscrit al servei rep la informació i formació necessàries sobre les condicions de prestació, funcions, protocols d'actuació, sistemes de coordinació i relació funcional amb el Museu, d'acord amb els plecs. Aquesta obligació està vinculada a la correcta execució del contracte i a la qualitat del servei prestat. L'empresa haurà de poder acreditar, a requeriment de l'organisme, que aquesta informació i formació s'ha facilitat efectivament i que es manté actualitzada en cas de modificacions en la prestació.

En tot cas, tindran la consideració de condicions especials d'execució totes aquelles que s'assenyalin expressament als plecs de la contractació.

9. Forma de pagament (comú per a ambdós lots)

Pagament fraccionat: L'empresa adjudicatària presentarà una factura electrònica cada mes pels serveis efectivament prestats.

El pagament es farà efectiu mitjançant transferència bancària, prèvia certificació de la correcta execució de les tasques objecte del contracte per part de la persona responsable del contracte, d'acord amb l'establert als plecs de la contractació. Els codis de facturació es comunicaran a l'adjudicatari en el text del contracte.

Dades fiscals del Museu:

Museu Nacional d'Art de Catalunya
Palau Nacional, Parc de Montjuïc
08038 Barcelona
CIF: Q5856250E

11. Responsable del contracte

Es proposa com a responsable del Lot 1 del present contracte a la Sra. Montse Gumà, Cap del Departament d'Experiència al Visitant i Qualitat.

Es proposa com a responsable del Lot 1 del present contracte a la Sra. Ester Benages, Cap d'Acció Educativa i Inclusió.

Barcelona, a data de la signatura.

Guillem d'Efak Fullana Ferré
Cap d'Acció Comunitària, Programes
Públics i Comunicació
Museu Nacional