



INFORME EN EL QUE ES JUSTIFIQUEN ELS ASPECTES ESTABLERTS ALS ARTICLES 28, 100, 101 i 116.4 DE LA LLEI 9/2017 DE CONTRACTES DEL SECTOR PÚBLIC EN RELACIÓ AMB ELS SERVEIS DE VENDA D'ENTRADES, INFORMACIÓ, SUPORT A LES ACTIVITATS CULTURALS, VISITES GUIADES I ACTIVITATS EDUCATIVES DEL RECINTE MODERNISTA DE LA FUNDACIÓ PRIVADA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU.

EXP LICFP 26/20

Descripció del contracte	Serveis de venda d'entrades, informació, suport a les activitats culturals (LOT 1), visites guiades i activitats educatives (LOT2)
--------------------------	--

De conformitat amb el previst als articles 28, 100, 101 i 116.4, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP), a l'expedient de contractació s'han de justificar els aspectes que es detallen en els referits preceptes de la norma abans esmentada. A tal efecte, el present informe té per finalitat donar compliment a allò establert als esmentats articles i s'emet, per tant, per tal de justificar els aspectes que s'estableixen a continuació en relació amb el "**Contracte de serveis de venda d'entrades, informació, suport a les activitats culturals (lot 1) i visites guiades i servei d'activitats educatives (lot 2)**":

- Objecte del contracte.
- Necessitats a satisfer i idoneïtat de l'objecte i contingut del contracte. Insuficiència de mitjans propis de l'entitat per a realitzar la prestació objecte del contracte.
- El pressupost de licitació, el valor estimat i la durada del contracte.
- Elecció del procediment de licitació.
- Els motius pels quals el contracte indicat es realitza sense dividir el seu objecte en diferents lots.
- Els criteris de solvència tècnica o professional, econòmica i financera i els criteris d'adjudicació.
- Condicions especials d'execució.

A continuació es procedeix a desenvolupar els conceptes exposats prèviament:

I) Objecte del Contracte:

L'objecte de la present licitació és l'execució dels següents serveis:

- **LOT 1** "Contracte dels serveis de venda d'entrades, informació i coordinació, i del suport a les activitats culturals i la gestió d'espais".
- **LOT 2** "Contracte del servei de visites guiades i activitats educatives".

II) Necessitats a satisfer:

La Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau necessita proveir-se dels serveis d'una empresa externa que s'encarregui dels serveis d'atenció al públic, venda d'entrades, informadors i



el suport al programa cultural i a la gestió d'espais, així com del servei de les visites guiades i de les visites escolars que es desenvolupen al Recinte Modernista de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

L'objectiu fonamental del servei serà el d'informar i acompanyar els visitants del Recinte Modernista, mitjançant un personal qualificat que oferirà un servei d'atenció i acompanyament personalitzat als diferents espais expositius i en el recorregut dels espais patrimonials. Aquests serveis, són clau per donar una qualitat i valor afegit a la proposta cultural i turística que la Fundació Privada gestiona al Recinte Modernista de Sant Pau; esdevenint una tasca que va més enllà del foment i l'accessibilitat als seus espais patrimonials.

El programa de visites es centra en dues modalitats, D'una banda, inclou visites autònomes que amb informadors situats en punts concrets del Recinte Modernista (visites corresponents al lot 1) i, de l'altra, visites guiades i una sèrie d'activitats educatives (visites corresponents al lot 2).

La Fundació té com a prioritat garantir una visita de qualitat als diversos pavellons del Recinte Modernista, amb un servei d'acollida que convidi als visitants a gaudir del conjunt arquitectònic i ampliant i millorant la informació que reben els diferents públics en el recorregut de la visita.

D'acord amb l'exposició prèvia anterior, l'objectiu principal del servei relatiu al LOT 1 "*Contracte dels serveis de venda d'entrades, informació i coordinació, i del suport a les activitats culturals i la gestió d'espais*" consistirà en el desenvolupament de les següents tasques:

- La recepció, informació i atenció a l'usuari.
- La venda d'entrades, gestió de reserves, activitats i altres.
- Gestió de material de difusió.
- Gestió del servei d'atenció i informació especialitzada.
- Servei d'informador de les visites lliures en els diferents espais habilitats per a la visita.
- Organització de la circulació del públic, gestió de cues i acollida de grups.
- Suport a les activitats del programa d'activitats i de gestió d'espais.
- Coordinació del servei.

Pel que fa al LOT 2 "*Visites guiades i activitats educatives*", l'objectiu principal del personal seran les tasques associades a:

- Visites guiades.
- Activitats educatives escolars.

III) Idoneïtat de l'objecte i contingut del contracte:

Mitjançant la present licitació la "*Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau*" obtindrà un valor afegit en l'atenció que prestarà als ciutadans i als grups escolars, que estiguin interessats en visitar el Recinte Modernista o que vulguin participar en les diverses activitats culturals que en ell s'organitzin.

Codi CPV:

- 63512000-1 (servei de venda de bitllets)
- 63513000-8 (serveis d'informació turística)
- 63514000-5 (serveis de guies de turisme)
- 79992000-4 (serveis de recepció)



IV) Insuficiència de mitjans propis de l'entitat per a realitzar la prestació objecte del contracte:

Insuficiència de mitjans personals: La Fundació no compta amb una plantilla de personal laboral suficient ni adient per la gestió i execució de totes les tasques associades al contracte, atès el volum de personal i especialització requerits, de forma que davant l'absència d'aquest personal intern esdevé materialment impossible per l'entitat poder assumir totes les funcions vinculades a la prestació que es vol licitar.

Insuficiència de mitjans materials: La Fundació tampoc compta amb els mitjans materials apropiats per poder donar compliment a totes les necessitats que es deriven de l'objecte contractual, de manera que atenent la manca de mitjans propis de l'entitat, esdevé necessari e imprescindible la contractació d'una empresa externa de serveis que pugui executar la totalitat de les prestacions descrites en ambdós lots del contracte.

V) Pressupost de licitació:

S'entén per pressupost base de licitació el límit màxim de despesa que en virtut del contracte pot comprometre l'òrgan de contractació, inclòs l'Impost del Valor Afegit. El pressupost d'ambdós lots es desglossa amb una part de serveis ordinaris i una altra part de serveis extraordinaris. Els preus que consten descrits, han respectat totes les disposicions que es deriven del "Conveni col·lectiu aplicable del sector del Lleure Educatiu i Sociocultural de Catalunya".

ADVERTÈNCIA: L'oferta econòmica dels licitadors, en cap cas, tant en el concepte de serveis ordinaris com en el dels serveis extraordinaris, podrà ser superior als preus màxims establerts, doncs els imports reflectits sols poden ser millorats a la baixa. En cas contrari, comportaria l'exclusió del present procediment de contractació.

LOT 1 "Servei de venda d'entrades, informació, coordinació i suport a les activitats culturals i la gestió d'espais"

PRESSUPOST DE LICITACIÓ	IMPORT 2 ANYS (IVA EXCLOS)	IMPORT 2 ANYS (IVA INCLÒS)
SERVEIS ORDINARIS Aquest import comprendrà la prestació dels serveis objecte del present contracte en horari habitual sempre i quan no es requereixi més personal que l'assignat de forma habitual.	UN MILIÓ CINQ-CENTS NORANTA-TRES MIL TRES-CENTS TRENTA-DOS EUROS AMB VINT-I-VUIT CÈNTIMS (IVA exclòs) 1.593.332,28.-€	UN MILIÓ NOU-CENTS VINT-I-SET MIL NOU-CENTS TRENTA-DOS EUROS AMB CINQ CÈNTIMS 1.927.932,05.-€
SERVEIS EXTRAORDINARIS (preu unitari de 22,34.-€)	DOTZE MIL DOS-CENTS VUITANTA-SET EUROS (IVA exclòs) 12.287.-€	CATORZE MIL VUIT-CENTS SEIXANTA-SET EUROS AMB VINT-I-SET CÈNTIMS 14.867,27.-€



Total pressupost base de licitació del LOT 1 per dos anys: 1.605.619,28.-€ (IVA exclòs)

Només s'abonaran les prestacions efectivament realitzades, sense que la Fundació resti obligada a exhaurir la totalitat de la partida destinada a aquest concepte. Els treballs es facturaran per hora de servei prestada, és a dir, per preu hora.

Desglossament del càlcul del pressupost de licitació per categories professionals

Coordinador/a	
Estimació salari brut en preu/hora	16,55 €
Altres conceptes salarials	1,73 €
Seguretat social empresa	6,02 €
Altres costos directes	0,56 €
Total costos directes	24,86 €
Total costos indirectes	4,49 €
Preu licitació	29,35 €



Informador/a, taquiller/a i personal de suport	
Estimació salari brut en preu/hora	12,60 €
Altres conceptes salarials	1,32 €
Seguretat social empresa	4,58 €
Altres costos directes	0,42 €
Total costos directes	18,92 €
Total costos indirectes	3,42 €
Preu licitació	22,34 €

LOT 1

SERVEIS ORDINARIS (2 anys)			
	Hores	€ / hora	Total
Coordinador/a	6.466	29,35 €	189.777,10 €
Informadors/es taquilles	11.112	22,34 €	248.242,08 €
Informadors/es	51.715	22,34 €	1.155.313,10 €
		TOTAL	1.593.332,28 €
SERVEIS EXTRAORDINARIS (2 anys)			
	Hores	€ / hora	Total
Personal de suport	550	22,34 €	12.287,00 €
		TOTAL	12.287,00 €
TOTAL LOT 1			1.605.619,28 €

LOT 2 "Visites guiades i activitats educatives"

PRESSUPOST LICITACIÓ PER 2 ANYS	IMPORT DOS ANYS (IVA EXCLÒS)	IMPORT DOS ANYS (IVA INCLOS)
SERVEIS ORDINARIS Aquest import comprendrà la prestació dels serveis de visites guiades fixes i una previsió de visites guiades i escolars d'acord amb les estadístiques de l'any 2025.	SETANTA-QUATRE MIL DOS-CENTS CINQUANTA EUROS (IVA exclòs) 74.250.-€	CENT SIS MIL VUIT-CENTS VUITANTA-UN AMB SETANTA-DOS CÈNTIMS 89.842,50.-€
SERVEIS EXTRAORDINARIS (preu unitari per valor de 78.-€ les visites concertades i 88.-€ les activitats educatives)	DOS-CENTS CINQUANTA-VUIT MIL CENT SEIXANTA EUROS (IVA exclòs) 258.160.-€	TRES-CENTS DOTZE MIL TRES-CENTS SETANTA-TRES EUROS AMB SEIXANTA CÈNTIMS 312.373,60.-€

Total pressupost base de licitació del LOT 2: **332.410.-€ (IVA exclòs)**



Només s'abonaran les prestacions efectivament realitzades, sense que la Fundació resti obligada a exhaurir la totalitat de la partida destinada a aquest concepte. Els treballs es facturaran per hora de servei prestada, és a dir, per preu hora.

Desglossament del càlcul del pressupost de licitació per categories professionals

Guies dissabtes i festius	
Estimació salari brut en preu/hora	31,02 €
Altres conceptes salarials	3,25 €
Seguretat social empresa	11,28 €
Altres costos directes	1,05 €
Total costos directes	46,59 €
Total costos indirectes	8,42 €
Preu licitació	55,00 €

LOT 2

SERVEIS ORDINARIS (2 anys)			
	Hores	€/ hora	Total
Visites guiades en cap de setmana i festius	1.350	55,00 €	74.250,00 €
		TOTAL	74.250,00 €
SERVEIS EXTRAORDINARIS (2 anys)			
	Hores	€/ hora	Total
Visites concertades	1.050	78,00 €	81.900,00 €
Visites escolars	1.950	78,00 €	152.100,00 €
Activitats educatives	250	88,00 €	22.000,00 €
Suplement idiomes no contemplats	120	18,00 €	2.160,00 €
		TOTAL	258.160,00 €
	TOTAL LOT 2		332.410,00 €

VI) Valor estimat del contracte:

S'entén per valor estimat del contracte el valor de l'import total del contracte, incloent l'aplicació de les seves possibles modificacions contractuals així com les seves pròrrogues, sense incloure l'Impost del Valor Afegit. El valor estimat global del contracte, és de **3.093.043.-€ IVA EXCLÒS (TRES MILIONS NOURANTA TRES MIL QUARANTA-TRES EUROS)**, més l'IVA vigent en la xifra de 649.539,03.-€, donant lloc a un valor estimat total de licitació impostos inclosos de TRES MILIONS SET-CENTS QUARANTA-DOS MIL CINQ-CENTS VUITANTA-DOS EUROS AMB TRES CÈNTIMS (3.742.582,03-€).



El mètode aplicat per calcular el valor estimat del contracte és, de conformitat amb l'article 101 de la LCSP, el següent:

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació 2 anys LOT 1	1.605.619.-€
Modificat previst LOT 1	120.000.-€
Pròrroga LOT 1 (1 any)	802.809.-€
TOTAL Valor Estimat LOT 1	2.528.428.-€
Pressupost base de licitació 2 anys total LOT 2	332.410.-€
Modificat previst LOT 2	66.000.-€
Pròrroga LOT 2 (1 any)	166.205.-€
TOTAL Valor Estimat LOT 2	564.615.-€
Total	3.093.043.-€

VII) Durada del contracte:

El termini de durada del contracte serà de dos anys, d'acord amb els següents lots del contracte:

- Pel que fa al LOT 1 referent als "*Serveis de venda d'entrades, informació i coordinació, així com al suport a les activitats culturals i la gestió d'espais*": La durada inicial del servei serà de 2 anys, a comptar a partir de la efectiva posada en marxa del servei.
- Pel que fa al LOT 2 referent a les "*Visites guiades i activitats educatives*": La durada inicial del servei serà de 2 anys, a comptar a partir de la efectiva posada en marxa del servei.

Ambdós lots podran ser objecte de pròrroga pel període d'un (1) any.

VIII) Justificació del procediment utilitzat per l'adjudicació del contracte:

El present contracte a licitar, d'acord amb l'article 17 de la LCSP, es configura com un contracte de serveis, doncs "*les prestacions de fer, consisteixen en el desenvolupament d'una activitat dirigida a l'obtenció d'un resultat diferent al de una obra o un subministrament*". El mateix, s'adjudicarà mitjançant procediment obert, d'acord amb el contingut dels articles 156, 157 i 158 de l'actual LCSP; uns articles on es regulen les normes bàsiques sobre el procediment obert en la seva modalitat de tramitació ordinària.



Així mateix, i atenent al valor estimat del contracte a licitar (que esdevé superior a la xifra de 216.000.-€ IVA exclòs), d'acord amb l'article 22.1.b) estarà subjecte a regulació harmonitzada, aspecte que implicarà l'acompliment d'una sèrie de terminis i requisits formals, i necessàriament la preparació d'uns plecs de clàusules particulars i de de prescripcions tècniques que regulin la totalitat dels aspectes a executar en la present licitació.

Seguidament es procedeix a analitzar el principals aspectes jurídics que defineixen aquest procediment:

- Que el seu valor estimat sigui igual o superior a 216.000.-€ en el cas dels serveis, aspecte que es compleix, doncs el valor estimat del contracte és per valor de 3.093.043.-€.
- A diferència de l'antic TRLCSP, es produeix una efectiva reducció dels terminis de presentació de les propostes, en consonància amb els objectius genèrics declarats per la Directiva d'introduir noves dinàmiques d'agilitat i simplificació.
- El termini general de presentació, no serà inferior a 35 dies a diferència del model anterior que eren de 52 dies.
- Quan es permeti la presentació de les propostes en format electrònic, es permetrà la reducció del termini en 5 dies addicionals.
- Que entre els criteris d'adjudicació previstos en el PCP, podran fer-se constar tan els avaluable de forma objectiva com els sotmesos a judici de valor. Aspecte jurídic que també es compleix, atès el present procediment concorren ambdues tipologies de criteris d'adjudicació (objectius com subjectius).

IX) Criteris de solvència:

LOT 1

“Serveis de venda d'entrades, informació i coordinació, i suport a les activitats culturals i la gestió d'espais”

Atenent a que l'objecte del contracte consisteix en la prestació del *“Servei d'atenció al públic, venda d'entrades, servei d'informació, suport al programa cultural i altres serveis”*, es proposen a l'òrgan de contractació, els següents criteris de solvència econòmica financera com tècnica professional:

Solvència econòmica i financera

Donades les característiques i l'import total del contracte es considera adient, ajustat a l'objecte del contracte i al seu import, exigir la solvència econòmica següent per tal d'acreditar poder fer front a les obligacions que adquirirà l'empresa en el moment de realitzar les tasques que es deriven del present contracte.

D'acord amb la previsió de l'article 87 de la LCSP, es podrà acreditar amb:

- 1.1.-) El volum anual de negocis en l'àmbit al que es refereix el contracte, referit al millor exercici dintre dels tres últims exercicis disponibles a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa. El volum anual de negocis haurà de ser almenys, una vegada i mitja l'annualitat mitjana del contracte (1.204.214.-€) atès que la seva durada és superior a un any.

Aquest apartat s'acreditarà mitjançant la presentació dels comptes anuals degudament presentats i aprovats en el Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en aquest



registre i en cas contrari en les depositades en el registre oficial en que tingui que estar inscrit. En el cas de què la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a tres anys el requeriment es podrà referir al període d'activitat. En el cas de què aquesta data sigui inferior a un any el requeriment podrà ser proporcional.

- 1.2.-) Justificant de l'existència d'una assegurança de responsabilitat civil per riscos professionals per un import igual o superior a 500.000.-€.

L'acreditació s'ha d'efectuar per mitjà d'un certificat emès per l'assegurador, en el que hi constin els imports i els riscos assegurats i la data de venciment de l'assegurança. L'assegurança haurà de ser vigent, com a mínim, fins a la fi del termini de presentació d'ofertes, i s'ha d'aportar un compromís de renovació o pròrroga que garanteixi el manteniment de la seva cobertura durant tota l'execució del contracte.

Solvència tècnica o professional

Donades les característiques del contracte, es considera adient que els licitadors puguin acreditar la solvència tècnica en relació als serveis executats. D'acord amb l'article 90 LCSP relatiu a la solvència tècnica o professional en relació als contractes de serveis, es requereix acreditar:

1.- Relació dels principals serveis realitzats:

Una relació de **TRES contractes de serveis de recepció, informació i atenció al visitant a conjunts monumentals, museus o institucions culturals** en el curs de com a màxim dels tres últims anys, tot indicant el seu import, data i destinació pública o privada amb justificació dels documents més importants, a la qual s'incorporaran els corresponents certificats sobre els mateixos, expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic, es tracti d'organismes públics i pel contractant quan la destinació sigui privada o, mancant aquest últim, una declaració responsable de l'empresari.

*L'import anual acumulat en l'any de major execució (dins dels 3 últims anys), sigui igual o superior al 70% de la anualitat mitja del contracte, això es **561.966,53.-€**.*

2.- Indicació del personal que s'assignarà a la prestació del servei:

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una estructura mínima de personal qualificat, als efectes de poder desenvolupar les tasques de l'objecte del lot 1 de la present licitació. Els perfils professionals, hauran de referir-se als que es descriuen en el Plec de Prescripcions Tècniques, concretament als perfils descrits en els subapartats que van del 5.1 al 5.4 de la clàusula cinquena referent a "l'organització del servei".

Les funcions o las tasques a desenvolupar previstes per aquests perfils professionals, es descriuen en les clàusules segona (2) i tercera (3) del plec de prescripcions tècniques i estan directament relacionades amb l'objecte contractual. Les categories professionals són les que es corresponen al nivell formatiu mínim i les funcions exigides segons el mateix PPT i es corresponen amb les contingudes al "Conveni col·lectiu aplicable del sector del Lleure Educatiu i Sociocultural de Catalunya".



Tos els perfils professionals requerits, hauran d'incloure els seus currículums vitae i les seves titulacions acadèmiques i/o professionals que els acompanyin.

Pel que fa a la dedicació de cadascuna de les categories de professionals, s'ha determinat segons la implicació que ha de tenir cadascun dels perfils, sent més alta en aquelles categories que realitzen treball de camp i/o de gestió diària que en aquelles de gestió general del contracte.

Aquesta indicació no perjudica el conveni laboral que sigui d'aplicació a l'empresa licitadora. L'empresa licitadora podrà proposar perfils assimilables amb categories professionals referides a altres convenis que puguin ser d'aplicació.

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització i/o de resolució contractual.

El personal mínim que caldrà assignar a la prestació dels serveis d'atenció al públic, informadors i coordinació comptarà amb **tretze (13) posicions**, i el relatiu al suport a les activitats culturals i a la gestió d'espais comptarà amb **dues (2) posicions** addicionals, de les quals:

- **Set (7) informadors** amb el següent perfil mínim:
 - Formació acadèmica en història de l'art, belles arts, humanitats, *ciències socials, arquitectura, interpretació, turisme, història, urbanisme o similars, degudament acreditada a nivell de diplomatura universitària, primer grau de llicenciatura, màster o grau.*
 - *Coneixements en matèria d'atenció al client, informació i recepció.*
 - *Coneixement del català i del castellà amb fluïdesa i correcció. Nivell oral alt d'anglès i/o francès.*
 - *Coneixements informàtics a nivell d'usuari*

El perfil professional haurà d'acreditar-se, mitjançant l'aportació del seu currículum vitae i totes les titulacions acadèmiques i/o professionals associades, que demostrin els coneixements requerits.

- **Dues (2) persones d'atenció al públic** amb el següent perfil mínim:
 - *Estudis superiors (batxillerat o grau superior) que s'ajustin al lloc de treball.*
 - *Coneixement del castellà, català, anglès i/o francès amb fluïdesa i correcció.*
 - *Experiència mínima d'un any en activitats culturals o turístiques.*
 - *Coneixement d'eines de gestió i d'avaluació continuada.*
 - *Coneixements en matèria d'atenció al client, informació i recepció.*
 - *Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari. Coneixement de sistemes de tiqueting, amb experiència demostrable en entorn Front Office / Punt de Venda (venda d'entrades, ocupació de reserves, etc.).*



El perfil professional haurà d'acreditar-se, mitjançant l'aportació del seu currículum vitae i totes les titulacions acadèmiques i/o professionals associades, que demostrin els coneixements requerits.

- **Una (1) persona de suport en tasques vinculades a les reserves, gestió d'entrades i atenció telefònica**, en horari de matí, amb el següent perfil mínim:
 - *Estudis superiors (batxillerat o grau superior) que s'ajustin al lloc de treball.*
 - *Coneixement del castellà, català, anglès i/o francès amb fluïdesa i correcció.*
 - *Experiència mínima d'un any en activitats culturals o turístiques.*
 - *Coneixement d'eines de gestió i d'avaluació continuada.*
 - *Coneixements en matèria d'atenció al client, informació i recepció.*
 - *Coneixement d'informàtica a nivell d'usuari. Coneixement de sistemes de tiqueting.*

El perfil professional haurà d'acreditar-se, mitjançant l'aportació del seu currículum vitae i totes les titulacions acadèmiques i/o professionals associades, que demostrin els coneixements requerits.

- **Un (1) coordinador/a, amb el següent perfil mínim:**
 - *Formació acadèmica mínima de Formació Professional o equivalent. Domini de les principals eines d'ofimàtica. Experiència mínima d'un any en atenció al públic i RRPP.*
 - *Capacitat per gestionar equips de persones.*
 - *Coneixement de català, castellà, anglès i/o francès.*
 - *Perfil de relacions públiques.*
 - *Capacitat de resolució de conflictes i imprevistos.*

El perfil professional haurà d'acreditar-se, mitjançant l'aportació del seu currículum vitae i totes les titulacions acadèmiques i/o professionals associades, que demostrin els coneixements requerits.

- **Dues (2) posicions de suport per al programa cultural i altres activitats.** Aquestes posicions variaran en funció de les necessitats. Els perfils mínims professionals són els descrits prèviament.

3.- D'acord amb l'article 93 LCSP, l'empresa licitadora ha d'acreditar que compleix les **normes de garantia de la qualitat** segons la **certificació ISO9001**; sense perjudici que es puguin reconèixer certificacions equivalents expedides per organismes establerts a qualsevol Estat membre de la Unió Europea i/o altres mesures equivalents de garantia de qualitat.



Justificació del requeriment de la ISO 9001 en termes de solvència tècnica:

Aquesta certificació de qualitat garantirà que l'empresa adjudicatària disposi d'un sistema de gestió estructurat i orientat a la millora contínua en l'execució dels serveis de venda d'entrades, informació i suport a les activitats culturals del Recinte Modernista de Sant Pau. Atesa la naturalesa del servei, amb una elevada interacció directa amb el públic i una gran diversitat de tasques informatives i operatives, resulta essencial garantir uns estàndards homogenis de qualitat, eficiència i traçabilitat en tots els processos.

Disposar de la certificació ISO 9001 (o equivalent) assegurarà que l'empresa adjudicatària aplica procediments definits per a la gestió de l'atenció al visitant, la resolució d'incidències, la coordinació dels equips i la prestació del servei en els diferents punts del conjunt monumental. Això repercutirà positivament en l'experiència global dels usuaris, assegurant una atenció acurada, coherent i alineada amb els estàndards d'excel·lència propis del conjunt patrimonial.

Així mateix, aquesta certificació contribuirà a optimitzar la gestió administrativa i documental associada al contracte, facilitant la coordinació entre la Fundació Privada Hospital de la Santa Creu i Sant Pau i l'empresa adjudicatària. En aquest sentit, permetrà una millor planificació dels serveis, un seguiment sistemàtic dels indicadors de qualitat, així com una gestió més àgil i transparent dels processos vinculats a la facturació, informes de servei i control d'activitats. La implantació d'un sistema de qualitat certificat afavorirà la capacitat d'adaptació davant variacions en la demanda, incidències operatives o necessitats específiques del programa cultural, garantint una prestació del servei eficient, coordinada i orientada a la satisfacció dels visitants, tot contribuint a la correcta projecció institucional del Recinte Modernista de Sant Pau.

La falta de compliment d'aquest requisits mínims de solvència tècnica, serà considerat com a motiu d'exclusió. En el cas de proposicions presentades per persones jurídiques, la documentació expressada es referirà necessàriament al professional que s'haurà designat pel control del servei.

Els criteris de solvència tècnica, es podran acreditar mitjançant medis propis del licitador o a través de col·laboracions amb empreses de serveis, de conformitat amb el que s'estableix a l'article 75 del LCSP, dita col·laboració s'haurà d'acreditar, en el seu cas, mitjançant e corresponent certificat de col·laboració degudament signat per l'empresa externa.

LOT 2

“Visites guiades i activitats educatives”

Solvència Econòmica

Donades les característiques i l'import total del contracte es considera adient, ajustat a l'objecte del contracte i al seu import, exigir la solvència econòmica següent per tal d'acreditar poder fer front a les obligacions que adquirirà l'empresa en el moment de realitzar les tasques que es deriven del present lot del contracte.

D'acord amb la previsió de l'article 87 de la LCSP, es podrà acreditar amb:

- 1.1.-) El volum anual de negoci en l'àmbit al que es refereixi el contracte, referit al millor exercici dintre dels tres últims exercicis disponibles a la data de presentació de les



proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa. El volum anual de negocis haurà de ser almenys, una vegada i mitja l'annualitat mitjana del contracte (249.307,50.-€) atès que la seva durada és superior a un any.

Aquest apartat s'acreditarà mitjançant la presentació dels comptes anuals degudament presentats i aprovats en el Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en aquest registre i en cas contrari en les depositades en el registre oficial en que tingui que estar inscrit. En el cas de què la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresa licitadora sigui inferior a tres anys el requeriment es podrà referir al període d'activitat. En el cas de què aquesta data sigui inferior a un any el requeriment podrà ser proporcional.

- 1.2.-) Justificant de l'existència d'una assegurança de responsabilitat civil per riscos professionals per un import igual o superior a **500.000.-€**.

L'acreditació s'ha d'efectuar per mitjà d'un certificat emès per l'assegurador, en el que hi constin els imports i els riscos assegurats i la data de venciment de l'assegurança. L'assegurança haurà de ser vigent, com a mínim, fins a la fi del termini de presentació d'ofertes, i s'ha d'aportar un compromís de renovació o pròrroga que garanteixi el manteniment de la seva cobertura durant tota l'execució del contracte.

Solvència tècnica o professional

Donades les característiques del contracte, es considera adient que els licitadors puguin acreditar la solvència tècnica en relació als serveis executats. D'acord amb l'article 90 LCSP relatiu a la solvència tècnica o professional en relació als contractes de serveis, es requereix acreditar:

1.- Relació dels principals serveis realitzats:

Una relació de **TRES contractes de serveis de visites guiades i de mediació en projectes educatius a conjunts monumentals, museus o institucions culturals** en el curs de com a màxim dels tres últims anys, tot indicant el seu import, data i destinació pública o privada amb justificació dels documents més importants, a la qual s'incorporaran els corresponents certificats sobre els mateixos, expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic, es tracti d'organismes públics i pel contractant quan la destinació sigui privada o, mancant aquest últim, una declaració responsable de l'empresari.

*L'import anual acumulat en l'any de major execució (dins dels 3 últims anys), sigui igual o superior al 70% de la anualitat mitja del contracte, això es **116.343,50.-€**.*

2.- Indicació del personal que s'assignarà a la prestació del servei:

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una estructura mínima de personal qualificat, als efectes de poder desenvolupar les tasques de l'objecte del lot 2 de la present licitació. Els perfils professionals, tindran que referir-se als que es descriuen en el Plec de Prescripcions Tècniques, concretament als perfils professionals descrits en el subapartat 5.5 de la clàusula cinquena referent a "l'organització del servei".

Les funcions o las tasques a desenvolupar previstes per aquests perfils professionals, es descriuen en les clàusules segona (2) i tercera (3) del plec de prescripcions tècniques i estan



directament relacionades amb l'objecte contractual. Les categories professionals són les que es corresponen al nivell formatiu mínim i les funcions exigides segons el mateix PPT i es corresponen amb les contingudes al "Conveni col·lectiu aplicable del sector del Lleure Educatiu i Sociocultural de Catalunya".

Tots els perfils professionals requerits, hauran d'incloure els seus currículums vitae i les seves titulacions acadèmiques i/o professionals que els acompanyin.

Pel que fa a la dedicació de cadascuna de les categories de professionals, s'ha determinat segons la implicació que ha de tenir cadascun dels perfils, sent més alta en aquelles categories que realitzen treball de camp i/o de gestió diària que en aquelles de gestió general del contracte.

Aquesta indicació no perjudica el conveni laboral que sigui d'aplicació a l'empresa licitadora. L'empresa licitadora podrà proposar perfils assimilables amb categories professionals referides a altres convenis que puguin ser d'aplicació.

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització i/o de resolució contractual.

El personal mínim que caldrà signar a la prestació del servei, comptarà amb **deu (10) posicions:**

- **Sis (6) professionals de visites guiades** amb el següent perfil mínim:
 - *Formació acadèmica en història de l'art, belles arts, humanitats, ciències socials, arquitectura, interpretació, turisme, història, urbanisme o similars, degudament acreditada a nivell de diplomatura universitària, primer grau de llicenciatura, màster o grau.*
 - *Coneixement del català i del castellà amb fluïdesa i correcció.*
 - *Nivell oral alt d'anglès i/o francès.*
 - *Coneixement de la llengua de signes (1 professional).*

El perfil professional haurà d'acreditar-se, mitjançant l'aportació del seu currículum vitae i totes les titulacions acadèmiques i/o professionals associades, que demostrin els coneixements requerits

- **Quatre (4) persones dedicades a les activitats educatives, una (1) d'elles en qualitat també de tallerista**, amb el següent perfil mínim:
 - *Formació acadèmica en història de l'art, belles arts, humanitats, ciències socials, arquitectura, interpretació, turisme, història, urbanisme, pedagogia o similars, degudament acreditada a nivell de diplomatura universitària, primer grau de llicenciatura, màster o grau.*
 - *Tenir coneixements pedagògics vinculats al patrimoni, la cultura i/o turisme.*
 - *Coneixement del català i del castellà amb fluïdesa i correcció. Nivell oral alt d'anglès i/o francès.*



El perfil professional haurà d'acreditar-se, mitjançant l'aportació del seu currículum vitae i totes les titulacions acadèmiques i/o professionals associades, que demostrin els coneixements requerits.

3.- D'acord amb l'article 93 LCSP, l'empresa licitadora ha d'acreditar que compleix les **normes de garantia de la qualitat** segons la **certificació ISO9001**; sense perjudici que es puguin reconèixer certificacions equivalents expedides per organismes establerts a qualsevol Estat membre de la Unió Europea i/o altres mesures equivalents de garantia de qualitat.

Justificació del requeriment de la ISO 9001 en termes de solvència tècnica:

Aquesta certificació de qualitat garantirà que l'empresa adjudicatària disposi d'un sistema de gestió estructurat i orientat a la millora contínua en l'execució dels serveis de les visites guiades i les activitats educatives del Recinte Modernista de Sant Pau. Tenint en compte la naturalesa del servei, basada en la transmissió de continguts culturals i pedagògics i en la interacció directa amb públics diversos —especialment grups escolars—, resulta essencial assegurar uns estàndards homogenis de qualitat, coherència discursiva, rigor històric i eficàcia organitzativa en totes les activitats desenvolupades.

Disposar de la certificació ISO 9001 (o equivalent) assegurarà que l'empresa adjudicatària aplica procediments definits per a la planificació i execució de les visites guiades i activitats educatives, la formació i coordinació dels equips de guies, mediadors i educadors, així com la gestió d'incidències i l'adaptació dels continguts als diferents perfils de públic. Això repercutirà positivament en l'experiència dels visitants, garantint una prestació del servei pedagògicament sòlida, coherent i alineada amb els estàndards d'excel·lència propis d'un conjunt patrimonial declarat Patrimoni Mundial.

Així mateix, aquesta certificació contribuirà a optimitzar la gestió administrativa i documental associada al contracte, facilitant la coordinació entre la Fundació Privada Hospital de la Santa Creu i Sant Pau i l'empresa adjudicatària. En aquest sentit, permetrà una millor programació de les activitats, un control sistemàtic de la qualitat del servei, així com una gestió més eficient dels processos vinculats als informes d'activitat, avaluacions educatives i seguiment dels indicadors de satisfacció dels usuaris. La implantació d'un sistema de qualitat certificat afavorirà la capacitat d'adaptació davant canvis en la demanda pedagògica, necessitats específiques dels centres escolars o incidències en la prestació del servei, garantint una execució flexible, coordinada i orientada a l'excel·lència educativa i cultural, tot contribuint a reforçar la funció divulgativa i social del Recinte Modernista de Sant Pau.

La falta de compliment d'aquest requisits mínims de solvència tècnica, serà considerat com a motiu d'exclusió. En el cas de proposicions presentades per persones jurídiques, la documentació expressada es referirà necessàriament al professional que s'haurà designat pel control del servei.

Els criteris de solvència tècnica, es podran acreditar mitjançant medis propis del licitador o a través de col·laboracions amb empreses de serveis, de conformitat amb el que s'estableix a l'article 75 del LCSP, dita col·laboració s'haurà d'acreditar, en el seu cas, mitjançant e corresponent certificat de col·laboració degudament signat per l'empresa externa.



X) Criteris d'adjudicació:

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ SOTMESOS A JUDICI DE VALOR
(Fins a un màxim de 49 punts)

LOT 1

“Servei de venda d'entrades, informació i coordinació, i suport a les activitats culturals i a la gestió d'espais”

1.1. Proposta de sistema de planificació operatiu i funcional del personal i del servei: (màxim de 19 punts)

Es valorarà la presentació d'una proposta del sistema operatiu i funcional tant del personal com del servei a prestar, detallada i adaptada a les necessitats del Recinte Modernista (principis teòrics, objectius principals i específics, i metodologies de dinamització i mediació), on es concretin els aspectes relatius a:

- *Principis metodològics aportats per l'empresa.*
- *Metodologia de treball que empraran per executar les prestacions relacionades amb l'objecte del contracte.*
- *La proposta organitzativa del servei de forma genèrica, així com a la proposta de gestió dels serveis de venda d'entrades, informació, coordinació i tasques de suport, de forma individualitzada.*
- *Principis metodològics aportats per l'empresa*
- *La planificació del horaris de cadascun dels llocs de treball haurà d'estar detallada, especificant horaris de cada posició, incloent el nombre d'efectius destinats al servei i el sistema de cobertura i substitucions en períodes de vacances, baixa o altres causes.*
- *Sistema de coordinació.*
- *Sistema de cobertura i substitucions en períodes de vacances, baixa o altres causes.*
- *Proposta de flexibilitat per a la cobertura del servei.*
- *Proposta de protocol d'actuació per a visitants amb diversitat funcional.*
- *Proposta de protocol de gestió de situacions conflictives en l'atenció al públic.*

La proposta tindrà una extensió màxima de 25 pàgines presentada en fulls a doble cara, Arial 10, espai simple. Les pàgines que superin aquesta extensió no seran valorades.

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

Sistema de puntuació	Punts
Perfecte (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional del personal i del servei és d'altíssima qualitat, exhaustiva i plenament adaptada a les necessitats específiques del Recinte Modernista. Defineix amb gran detall i coherència els principis metodològics, la metodologia de treball i l'organització global del servei, així com la gestió individualitzada dels serveis de venda d'entrades, informació, coordinació i suport. La planificació horària de tots els llocs de treball és completament detallada, especificant franges, funcions, nombre d'efectius i dimensionament del servei en cada moment, incorporant un sistema clar, eficient i anticipatiu de cobertura i	19



substitucions. El sistema de coordinació és excel·lent, amb mecanismes operatius definits, canals de comunicació àgils i responsabilitats clarament assignades. La proposta inclou una elevada flexibilitat operativa per adaptar-se a variacions de demanda. Es presenten protocols molt desenvolupats, clars i aplicables tant per a l'atenció a visitants amb diversitat funcional com per a la gestió de situacions conflictives. És una proposta integral, innovadora, molt ben estructurada i fàcilment implementable, que optimitza els recursos i garanteix l'excel·lència del servei.)	
Excel·lent (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional del personal i del servei és de gran qualitat, detallada i ben adaptada a la realitat del Recinte Modernista. Defineix amb claredat els principis metodològics, la metodologia de treball i la proposta organitzativa del servei, incloent la gestió dels diferents àmbits operatius. La planificació horària està ben desenvolupada, amb especificació dels llocs de treball, horaris i nombre d'efectius, així com un sistema clar de cobertura i substitucions. El sistema de coordinació és adequat i funcional, i la proposta incorpora mecanismes de flexibilitat per a la cobertura del servei. Inclou protocols ben definits per a l'atenció a persones amb diversitat funcional i per a la gestió de conflictes. És una proposta sòlida, coherent i ben estructurada, amb un alt nivell de detall i aplicabilitat.)	16
Elevada (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional s'adapta correctament a les necessitats del Recinte Modernista i descriu de manera adequada els principis metodològics, la metodologia de treball i l'organització del servei. Inclou una planificació horària dels llocs de treball amb informació rellevant sobre efectius i distribució, així com referències al sistema de coordinació i a la cobertura i substitucions. La proposta incorpora certa flexibilitat operativa i contempla protocols d'actuació, tot i que amb un nivell de detall moderat. És una proposta coherent i funcional que cobreix els aspectes principals requerits.)	13
Bona (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional és correcta i s'adapta de manera general a les necessitats del Recinte Modernista. Descriu els principals elements metodològics i organitzatius, així com els serveis a prestar. La planificació horària està definida de manera bàsica, amb indicació dels llocs de treball i efectius, però amb manca de concreció en alguns aspectes. El sistema de coordinació i de cobertura està present però poc desenvolupat. Inclou referències als protocols d'actuació, encara que amb un nivell de detall limitat. És una proposta adequada però amb mancances en la concreció d'alguns elements operatius.)	10
Acceptable (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional presenta una estructura bàsica i una adaptació limitada a les necessitats del Recinte Modernista. Descriu de manera superficial els principis metodològics i l'organització del servei, amb mancances en la definició de la metodologia de treball. La planificació horària és poc detallada i no especifica clarament els efectius ni la cobertura de substitucions. El sistema de coordinació és genèric i poc desenvolupat. Els protocols d'actuació són poc concrets o incomplets. És una proposta funcional però insuficientment detallada en aspectes clau.)	6
Insuficient (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional és poc adequada i no desenvolupa correctament els aspectes requerits. No	3



concreta adequadament els principis metodològics ni la metodologia de treball, i la proposta organitzativa és incompleta. La planificació horària és molt deficient o inexistent, sense especificació clara d'efectius ni sistemes de cobertura. El sistema de coordinació és inadequat o no està definit. No es desenvolupen correctament els protocols d'actuació. És una proposta amb mancances importants que dificulten la seva valoració.)	
Nul·la (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional és inexistent o totalment insuficient. No dona resposta als aspectes requerits ni desenvolupa cap dels elements metodològics, organitzatius o operatius necessaris. No inclou planificació horària, ni sistema de coordinació, ni mecanismes de cobertura o protocols d'actuació. És una proposta completament inadequada i no valorable.)	0

1.2. Model d'informe mensual. S'atorgaran fins a **10 punts**.

Es valorarà el model d'informe mensual de seguiment proposat pel licitador, que sigui clar, fàcil en la seva comprensió i amb una disposició àgil del seu contingut, als efectes de poder optimitzar la gestió del servei i l'avaluació i seguiment del contracte. S'hauran de concretar els aspectes següents:

- *Model que sintetitzi el contingut de les reunions periòdiques de seguiment del contracte, entre el responsable del Recinte Modernista i el representant de l'empresa licitadora.*
- *Model de seguiment i d'avaluació de la prestació del servei.*
- *Model de digitalització de l'informe mensual i consulta.*

La proposta d'informe mensual, tindrà una extensió màxima de 8 pàgines presentada en 4 fulls a doble cara, Arial 10, espai simple. Les pàgines que superin aquesta extensió no seran valorades.

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

Sistema de puntuació	Punts
Excel·lent (La proposta de model d'informe mensual és d'alta qualitat, molt clara i perfectament estructurada, facilitant una comprensió ràpida i una consulta àgil del seu contingut. Inclou un model complet i ben definit de síntesi de les reunions periòdiques de seguiment del contracte, amb identificació clara d'acords, incidències i accions de millora. El sistema de seguiment i avaluació del servei és molt detallat, amb indicadors clau, mètriques rellevants i mecanismes d'anàlisi que permeten optimitzar la gestió i la presa de decisions. La proposta de digitalització és avançada, intuïtiva i fàcilment accessible, permetent la consulta, traçabilitat i explotació de la informació de manera eficient. És una proposta molt completa, funcional i orientada a la millora contínua del servei.)	10
Elevada (La proposta de model d'informe mensual és clara i ben estructurada, amb una bona organització dels continguts que en facilita la comprensió. Inclou un model adequat de síntesi de les reunions de seguiment, amb identificació dels principals elements tractats. El sistema de seguiment i avaluació del servei està correctament definit, amb indicadors rellevants, tot i que amb un nivell de detall moderat. La	8



proposta de digitalització permet una consulta àgil i funcional de la informació. És una proposta coherent i útil per al seguiment del contracte.)	
Bona (La proposta de model d'informe mensual és correcta i descriu de manera general el seu contingut i estructura. Inclou una síntesi de les reunions de seguiment, però amb un nivell de detall limitat. El model de seguiment i avaluació del servei és funcional, tot i que presenta mancances en la definició d'indicadors o en la seva explotació. La digitalització està prevista, però amb funcionalitats bàsiques. És una proposta adequada, però amb manca de concreció en alguns aspectes rellevants.)	6
Acceptable (La proposta de model d'informe mensual presenta una estructura bàsica i una comprensió limitada. La síntesi de les reunions és poc detallada o incompleta. El sistema de seguiment i avaluació del servei és genèric i poc desenvolupat, amb absència o poca definició d'indicadors. La proposta de digitalització és bàsica i poc funcional. És una proposta amb mancances que dificulten l'optimització del seguiment del contracte.)	4
Insuficient (La proposta de model d'informe mensual és molt limitada i no desenvolupa adequadament els aspectes requerits. No concreta un model clar de síntesi de reunions ni un sistema de seguiment i avaluació del servei. La digitalització és inadequada. No permet entendre correctament el funcionament ni la utilitat de l'informe. És una proposta amb mancances importants que impedeixen una valoració adequada.)	2
Nul·la (La proposta de model d'informe mensual és totalment insuficient. No dona resposta als aspectes requerits ni defineix cap model d'informe, ni sistema de seguiment ni proposta de digitalització. És una proposta completament inadequada i no valorable.)	0

1.3. Proposta de sistemes de recollida de informació sobre usuaris i la qualitat dels serveis. S'atorgaran fins a 5 punts

Es valorarà la claredat i la periodicitat d'una proposta de recollida d'informació i de dades sobre els usuaris que visiten el Recinte Modernista, així com la qualitat dels serveis que es presten. Caldrà desenvolupar l'estratègia i metodologia utilitzades per generar, processar, emmagatzemar i elaborar informació de manera que permeti obtenir i analitzar dades útils per prendre decisions en funció dels criteris de gestió de públics del Recinte Modernista. En aquest apartat no s'inclouran propostes de venda d'entrades ni accions de comunicació. Les empreses presentaran, com a mínim, la informació següent:

- *Descripció dels objectius generals i del sistema, plataforma i/o eines de gestió, processament, anàlisi i emmagatzematge de dades sobre visitants i activitats.*
- *Exemple de 2 possibles fonts de recollida i generació de dades quantitatives i de 2 possibles fonts per a informació qualitativa que suportin el punt anterior.*
- *Exemple d'informe real a equipaments culturals similars (no inclòs en l'extensió màxima).*

La proposta tindrà una extensió màxima de 8 pàgines presentada en 4 fulls a doble cara, Arial 10, espai simple. Les pàgines que superin aquesta extensió no seran valorades.

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



Sistema de puntuació	Punts
Excel·lent (La proposta de sistemes de recollida d'informació sobre usuaris i qualitat dels serveis és d'alta qualitat, molt clara i perfectament estructurada, amb una estratègia integral que defineix de manera detallada els objectius, la metodologia i les eines utilitzades. Descriu de forma completa el sistema, plataforma i eines de gestió, processament, anàlisi i emmagatzematge de dades, garantint la seva coherència i eficiència. Inclou exemples rellevants i ben justificats de fonts de dades quantitatives i qualitatives, adequades als objectius plantejats. La periodicitat de recollida és òptima i orientada a la presa de decisions, amb mecanismes que faciliten l'anàlisi i explotació de la informació. Presenta un model d'informe aplicat a equipaments culturals similars d'alta qualitat. És una proposta molt completa, funcional i orientada a la millora contínua del coneixement de públics i de la qualitat del servei.)	5
Elevada (La proposta de sistemes de recollida d'informació és clara i ben estructurada, amb una bona definició dels objectius, metodologia i eines de gestió de dades. Descriu adequadament el sistema de recollida, processament i emmagatzematge d'informació. Inclou exemples de fonts de dades quantitatives i qualitatives pertinents, tot i que amb un nivell de detall moderat. La periodicitat és adequada i permet el seguiment del servei. Incorpora un model d'informe funcional. És una proposta coherent i útil per a l'anàlisi i gestió dels públics.)	4
Bona (La proposta de sistemes de recollida d'informació és correcta i descriu de manera general els seus components principals. Inclou una definició bàsica del sistema i de les eines de gestió de dades. Presenta exemples de fonts de dades quantitatives i qualitatives, però amb manca de justificació o concreció en algun cas. La periodicitat és adequada però poc desenvolupada. Inclou un model d'informe senzill. És una proposta funcional, però amb mancances en el nivell de detall i profunditat.)	3
Acceptable (La proposta de sistemes de recollida d'informació presenta una estructura bàsica i una definició limitada dels seus elements. La descripció del sistema, eines i metodologia és superficial o incompleta. Els exemples de fonts de dades són escassos o poc desenvolupats. La periodicitat no està clarament definida o no es justifica. El model d'informe és bàsic o poc funcional. És una proposta amb mancances rellevants que dificulten la seva utilitat per a la presa de decisions.)	2
Insuficient (La proposta de sistemes de recollida d'informació és molt limitada i no desenvolupa adequadament els aspectes requerits. No defineix clarament el sistema, la metodologia ni les eines de gestió de dades. No aporta exemples adequats de fonts d'informació. No concreta la periodicitat ni el model d'informe. No permet entendre com es recollirà ni es tractarà la informació. És una proposta amb mancances importants que impedeixen la seva valoració.)	1
Nul·la (La proposta de sistemes de recollida d'informació és totalment insuficient. No dona resposta als aspectes requerits ni acaba de definir el sistema de recollida, tractament o anàlisi de dades. És una proposta completament inadequada i no valorable.)	0



1.4. Proposta del pla de formació del personal. Fins a **10 punts**.

Es valorarà la presentació d'una proposta de formació del personal destinat al servei, que sigui adaptable i adequada a les necessitats del servei a prestar, i on es contingui expressament:

- *Un model d'organització de la formació inicial prèvia a l'inici del servei (que s'impartirà al personal nou) i posteriorment al model de formació contínua.*
- *Concreció dels continguts del temari i dels diversos punts a tractar en cadascuna de les matèries objecte de formació.*
- *Una proposta de planificació de les sessions, determinant el nombre d'hores de formació a impartir segons els cursos.*
- *Determinació del perfil del personal formador, concretant els especialistes o professionals que impartiran les diferents matèries formatives.*

La proposta tindrà una extensió màxima de 10 pàgines presentada en 5 fulls a doble cara, Arial 10 espai simple. Les pàgines que superin aquesta extensió no seran valorades.

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

Sistema de puntuació	Punts
Excel·lent (La proposta del pla de formació del personal és d'alta qualitat, completa i plenament adaptada a les necessitats del servei. Defineix de manera clara i estructurada el model de formació inicial i el model de formació contínua, amb una organització coherent i aplicable. Detalla exhaustivament els continguts del temari i els punts específics a tractar en cada matèria formativa. Inclou una planificació òptima de les sessions, amb concreció del nombre d'hores per curs i una distribució adequada en el temps. Especifica de manera precisa el perfil dels formadors, identificant especialistes o professionals qualificats per a cada àmbit formatiu. És una proposta molt ben estructurada, funcional i orientada a garantir la qualitat i la millora contínua del servei.)	10
Elevada (La proposta del pla de formació del personal és clara i ben adaptada a les necessitats del servei. Defineix adequadament el model de formació inicial i contínua. Inclou els principals continguts formatius i els punts a tractar, tot i que amb un nivell de detall moderat. La planificació de les sessions és correcta, amb indicació del nombre d'hores. Es descriu el perfil dels formadors de manera adequada. És una proposta coherent i funcional per a la capacitat del personal.)	8
Bona (La proposta del pla de formació del personal és correcta i descriu de manera general el model de formació inicial i contínua. Inclou una definició bàsica dels continguts formatius, amb manca de concreció en alguns aspectes. La planificació de les sessions és present però poc detallada. El perfil dels formadors es descriu de manera genèrica. És una proposta adequada, però amb mancances en la concreció i el desenvolupament d'alguns elements.)	6
Acceptable (La proposta del pla de formació del personal presenta una estructura bàsica i una adaptació limitada a les necessitats del servei. La definició del model de formació inicial i contínua és superficial o incompleta. Els continguts formatius no estan prou desenvolupats. La	4



planificació de les sessions és poc clara o insuficient. El perfil dels formadors és genèric o poc definit. És una proposta amb mancances rellevants que dificulten la seva aplicabilitat.)	
Insuficient (La proposta del pla de formació del personal és molt limitada i no desenvolupa adequadament els aspectes requerits. No defineix clarament el model de formació inicial ni contínua. No concreta els continguts del temari ni la planificació de les sessions. No identifica adequadament els perfils dels formadors. No permet valorar la viabilitat ni l'adequació del pla formatiu. És una proposta amb mancances importants que impedeixen la seva valoració.)	2
Nul·la (La proposta del pla de formació del personal és totalment insuficient. No dona resposta als aspectes requerits ni defineix cap model formatiu, continguts, planificació ni perfils de formadors. És una proposta completament inadequada i no valorable.)	0

1.5. Millores en relació amb possibles propostes per incentivar i gestionar el Programa d'Amic-veí del Recinte Modernista. Fins a 5 punts

La proposta tindrà una extensió màxima de 2 pàgines presentada en 1 full a doble cara, Arial 10, espai simple. Les pàgines que superin aquesta extensió no seran valorades.

Concretament, haurà de presentar-se:

- Millora relativa a una proposta per incentivar i gestionar el programa d'Amics del Recinte Modernista. Fins a 5 punts

Es valoraran les accions encaminades a consolidar, fer créixer i enfortir el programa d'Amics del Recinte Modernista, sense cap cost per la Fundació. També es valorà el desenvolupament d'un sistema que permeti revisar i validar les altes de nous usuaris, fer una bona gestió de la base de dades i fer les renovacions i el seguiment de la relació amb els amics veïns i amigues veïnes.

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

Sistema de puntuació	Punts
Excel·lent (La proposta d'incentivació i gestió del programa d'Amics del Recinte Modernista és d'alta qualitat, completa i perfectament adaptada als objectius de consolidació, creixement i fidelització del programa, sense cap cost per a la Fundació. Defineix de manera detallada i coherent un conjunt d'accions innovadores i efectives per captar nous membres i enfortir la relació amb els existents. Inclou un sistema robust i ben estructurat de gestió del programa, amb mecanismes clars per a la validació d'altes, gestió eficient de la base de dades, renovació i seguiment personalitzat dels usuaris. La proposta incorpora eines i processos que garanteixen una gestió àgil, fiable i orientada a la millora contínua de l'experiència dels Amics. És una proposta molt completa, viable i altament orientada a resultats.)	5



Elevada (La proposta d'incentivació i gestió del programa és clara i ben adaptada als objectius del Recinte Modernista. Inclou accions adequades per fomentar la captació i fidelització dels Amics. Descriu un sistema funcional de gestió del programa, amb definició dels processos d'alta, validació, renovació i seguiment. La gestió de la base de dades està correctament plantejada. És una proposta coherent i útil per al desenvolupament del programa.)	4
Bona (La proposta d'incentivació i gestió del programa és correcta i planteja accions adequades per enfortir el programa d'Amics del Recinte Modernista. Inclou una descripció general del sistema de gestió, tot i que amb manca de concreció en alguns processos com la validació d'altres o el seguiment dels usuaris. La gestió de la base de dades es planteja de manera bàsica. És una proposta funcional, però amb mancances en el nivell de detall i execució d'algunes accions.)	3
Acceptable (La proposta d'incentivació i gestió del programa presenta una estructura bàsica i una definició limitada de les accions a dur a terme. Les accions d'incentivació són genèriques o poc desenvolupades. El sistema de gestió del programa és superficial, amb mancances en la definició dels processos d'alta, renovació i seguiment. La gestió de la base de dades és poc clara o insuficient. És una proposta amb mancances rellevants que dificulten la seva aplicabilitat.)	2
Insuficient (La proposta d'incentivació i gestió del programa és molt limitada i no desenvolupa adequadament els aspectes requerits. No concreta les accions d'incentivació ni el sistema de gestió del programa. No defineix processos clars per a la validació d'altres, renovacions o seguiment dels usuaris. És una proposta amb mancances importants que impedeixen la seva valoració.)	1
Nul·la (La proposta d'incentivació i gestió del programa és totalment insuficient. No dona resposta als aspectes requerits. És una proposta completament inadequada i no valorable.)	0

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ QUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÀTICA

(Fins a 51 punts)

LOT 1

"Servei de venda d'entrades, informació i suport a les activitats culturals i coordinació de tots els serveis"

1.1. Oferta econòmica del servei ordinari. Fins a 25 punts

El licitador presentarà oferta pel preu base de licitació corresponent a la part fixa total del contracte establert. S'assignarà la màxima puntuació al licitador que ofereixi el preu més baix i a la resta d'ofertes s'assignaran proporcionalment aplicant la següent fórmula:



$$\text{Formula preu: Puntuació de cada oferta} = \frac{25 \times \text{preu de l'oferta més econòmica}}{\text{Preu de l'oferta que es puntua}}$$

Es consideraran inicialment desproporcionades o anormals aquelles ofertes inferiors en més del 10% al valor mitjà de totes les ofertes admeses. Per al càlcul de la baixa mitjana (BM) i per la determinació de l'oferta més baixa acceptada (OMB), no es tindran en compte el valor de la oferta més cara ni tampoc el valor de la oferta més econòmica. **Aquelles ofertes dels licitadors que ofereixin un import superior al pressupost de licitació seran automàticament exclosos.**

1.2. Oferta econòmica del servei extraordinari. Fins a 7 punts

Aplicant la categoria professional d'informador, es valorarà l'oferta econòmica del preu unitari preu/hora, aplicable a la part variable del contracte que correspon al servei que superi el mínim indicat en el plec, tenint en compte que el preu unitari màxim hora és de 20,50.-€ hora (IVA exclòs). S'assignarà la màxima puntuació al licitador que ofereixi el preu més baix, sempre respectant el mínim que marca el conveni atenent a la categoria professional. Els punts corresponents a la resta d'ofertes s'assignaran aplicant la següent fórmula:

Puntuació = Màxim 6 punts x (oferta més econòmica/oferta considerada)

- o Import igual a 22,34.-€/h : 0 punts
- o Import entre 19,50.-€ i 22,34.-€/h, proporcional lineal
- o Es consideraran inicialment desproporcionades o anormals aquelles ofertes inferiors a 19,50.-€/h

Aquelles ofertes dels licitadors que ofereixin un preu/hora superior a 22,34.-€/h seran automàticament exclosos.

1.3. Reducció del temps de resposta en substitucions per absències sobtades en situacions no previstes. Fins a 6 punts

Es valorarà d'acord amb els següent criteri:

2,5 hores	1 punts
2 hores	2 punts
1,5 hores	4 punts
1 hores	6 punts

1.4. Per l'oferta d'ampliació d'efectius de reserva. Fins a 7 punts

Per a 5 persones	7 punts
Per a 4 persones	4 punts
Per a 3 persones	2 punts



1.5. Per l'acreditació de sistemes de gestió. Fins a 6 punts

S'haurà d'acreditar mitjançant certificació o altre mitjà equivalent.

- **Sistema de Gestió de la Seguretat i Salut en el Treball, tipus ISO 45001** (3 punts)

Aquesta certificació garantirà que l'empresa adjudicatària disposi d'un sistema de gestió de la seguretat i salut laboral adequat, amb una elevada conscienciació dels riscos derivats de l'execució dels serveis d'aquesta licitació. Atès que es tracta d'un servei amb una presència continuada en espais oberts al públic i amb una intensa interacció amb centenars de visitants, amb part de l'activitat desenvolupada en espais exteriors, és essencial assegurar unes condicions òptimes de seguretat tant per als treballadors com per als usuaris del recinte, tenint en compte especialment els riscos associats a l'exposició a temperatures extremes —tant de calor com de fred— que poden afectar la salut i el rendiment del personal.

Disposar de la certificació ISO 45001 (o equivalent) suposarà la implantació de protocols específics per a la identificació, avaluació i control dels riscos associats a les diferents tasques del servei. Això contribuirà a reduir incidències derivades d'aglomeracions, situacions d'estrès operatiu i d'exposició a temperatures extremes, riscos ergonòmics o eventuais emergències en espais amb alta afluència de públic.

Així mateix, aquesta certificació implicarà una millora substancial en la formació i capacitació del personal en matèria de prevenció de riscos laborals, així com en la definició de protocols d'actuació davant incidències, emergències o situacions imprevistes.

Aquest fet és especialment rellevant en un entorn patrimonial en el que conviuen diferents usos, on la correcta organització de la circulació del públic i la coordinació dels equips són elements clau per garantir la seguretat global del servei i de l'organització. Disposar d'un sistema de gestió de seguretat i salut certificat afavorirà la integració de la prevenció en tots els nivells de l'organització del servei, incrementant les mesures preventives i garantint una prestació segura, eficient i alineada amb els estàndards de qualitat i responsabilitat institucional del Recinte Modernista de Sant Pau.

- **Sistema de Gestió de Documents, tipus ISO 30301** (3 punts)

Aquesta certificació garantirà que l'empresa disposi d'un sistema estructurat, controlat i auditable de gestió documental, aspecte clau per a la correcta prestació dels serveis de venda d'entrades, informació i suport a les activitats culturals del Recinte Modernista de Sant Pau. La naturalesa d'aquests serveis, sobretot el relatiu a la venda d'entrades, implica la gestió constant de dades, registres d'activitat, procediments operatius i informació al públic, fet que requereix assegurar la traçabilitat, integritat, disponibilitat i confidencialitat de la informació.



Disposar d'aquest estàndard permetrà minimitzar riscos derivats d'errors en la gestió de reserves, incidències amb usuaris, descoordinació operativa o manca d'actualització dels continguts informatius, garantint així una experiència homogènia i de qualitat per als visitants.

Així mateix, contribuirà a una millor organització dels fluxos de documentació associats a la gestió de cues, acollida de grups, difusió d'activitats i coordinació interna del servei. En conseqüència, és altament convenient que l'empresa adjudicatària tingui implantats i integrats en la seva operativa tots els procediments, controls i bones pràctiques en matèria de gestió documental, assegurant un servei eficient, coherent i alineat amb els estàndards de qualitat exigits en un entorn patrimonial i cultural d'aquesta rellevància.

LOT 2

"Visites guiades i activitats educatives"

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ SOTMESOS A JUDICI DE VALOR (Fins a un màxim de 49 punts)

Presentació de la metodologia del servei: fins a 49 punts

1.1. Proposta d'un sistema de planificació operatiu i funcional del personal i del servei: fins a 19 punts.

Es valorarà la presentació d'una proposta del sistema operatiu i funcional coherent i adaptable tant del personal com del servei a prestar, detallada i adaptada a les necessitats del Recinte Modernista (principis teòrics, objectius principals i específics, i metodologies de dinamització i mediació), on es concretin els aspectes relatius a:

- *Principis metodològics i educatius aportats per l'empresa.*
- *Proposta organitzativa del servei, proposta de gestió dels serveis de visites guiades i activitats educatives, i proposta del sistema d'avaluació.*
- *Sistema de coordinació amb el/la responsable d'aquesta tasca i el/la coordinador/a de tot el servei.*
- *Sistema de cobertura i substitucions en períodes de vacances, baixa o altres causes.*
- *Proposta de funcions i perfils per a cada posició, així com l'adaptació a les particularitats del servei.*
- *Model de mediació cultural fixa al Recinte Modernista, proposta d'accions previstes, adaptació als espais i organització de l'equip.*

La proposta tindrà una extensió màxima de 25 pàgines presentada en fulls a doble cara, Arial 10, espai simple. Les pàgines que superin aquesta extensió no seran valorades.

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

Sistema de puntuació	Punts
Perfecte (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional és d'altíssima qualitat, exhaustiva i plenament adaptada a les necessitats del Recinte Modernista, integrant de manera coherent els principis teòrics,	19



objectius i metodologies de dinamització i mediació cultural. Defineix amb gran detall els principis metodològics i educatius, així com una proposta organitzativa completa del servei, incloent la gestió de les visites guiades i activitats educatives i un sistema d'avaluació rigorós i orientat a la millora contínua. El sistema de coordinació és excel·lent, amb rols clarament definits i mecanismes de comunicació eficaços entre responsables i equips. Inclou un sistema molt ben desenvolupat de cobertura i substitucions, així com una definició precisa de funcions i perfils adaptats a cada posició. El model de mediació cultural és innovador, coherent amb els espais i perfectament integrat en l'organització de l'equip. És una proposta integral, altament funcional i orientada a l'excel·lència del servei.)	
Excel·lent (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional és de gran qualitat, detallada i adequada a les necessitats del Recinte Modernista. Desenvolupa de manera clara la metodologia de treball, els principis educatius i la proposta organitzativa del servei, incloent la gestió de visites guiades i activitats educatives. El sistema de coordinació i el sistema de cobertura i substitucions estan ben definits. Es concreten les funcions i perfils del personal i es presenta un model de mediació cultural coherent amb el servei. És una proposta sòlida, coherent i ben estructurada.)	16
Elevada (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional s'adapta correctament a les necessitats del Recinte Modernista i descriu adequadament els principals elements metodològics, organitzatius i educatius. Inclou una proposta de gestió de visites i activitats, així com referències al sistema d'avaluació. El sistema de coordinació i de cobertura està present, tot i que amb un nivell de detall moderat. Defineix els perfils del personal i planteja un model de mediació cultural funcional. És una proposta coherent que cobreix els aspectes principals requerits.)	13
Bona (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional és correcta i s'adapta de manera general a les necessitats del Recinte Modernista. Descriu els elements bàsics metodològics i organitzatius, així com la gestió de visites i activitats educatives. El sistema de coordinació i cobertura està present però poc desenvolupat. La definició de funcions i perfils és generalista i el model de mediació cultural és bàsic. És una proposta adequada, però amb mancances en la concreció d'alguns aspectes.)	10
Acceptable (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional presenta una estructura bàsica i una adaptació limitada a les necessitats del Recinte Modernista. La descripció metodològica i organitzativa és superficial i incompleta. El sistema de coordinació i cobertura és genèric i poc desenvolupat. La definició de perfils i funcions és insuficient i el model de mediació cultural és poc clar. És una proposta amb mancances rellevants que dificulten la seva aplicabilitat.)	6
Insuficient (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional és molt limitada i no desenvolupa adequadament els aspectes requerits. No defineix correctament la metodologia, l'organització del servei ni la gestió de visites i activitats. No concreta el sistema de coordinació ni de	3



cobertura. No especifica perfils ni model de mediació cultural. És una proposta amb mancances importants que impedeixen la seva valoració.)	
Nul·la (La proposta de sistema de planificació operatiu i funcional és totalment insuficient. No dona resposta als aspectes requerits ni desenvolupa mínimament cap dels elements metodològics, organitzatius o operatius. És una proposta completament inadequada i no valorable.)	0

1.2. Proposta del pla de formació del personal. Fins a 12 punts.

Es valorarà una proposta de formació del personal destinat al servei, que sigui adaptable i adequada a les necessitats del servei a prestar, i on es contingui expressament:

- *Model d'organització de la formació inicial prèvia a l'inici del servei i al que s'impartirà al personal nou i posteriorment al model de formació continua que s'impartirà.*
- *Qualitat i concreció dels continguts del temari i dels diversos punts a tractar en cadascuna de les matèries objecte de formació.*
- *Proposta de Planificació de les sessions, determinant el nombre d'hores de formació a impartir segons els cursos.*
- *Perfil del personal formador, concretant els especialistes o professionals que impartiran les diferents matèries formatives.*

La proposta tindrà una extensió màxima de 10 pàgines presentada en 5 fulls a doble cara, Arial 10 espai simple. Les pàgines que superin aquesta extensió no seran valorades.

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

Sistema de puntuació	Punts
Perfecte (La proposta del pla de formació del personal és d'altíssima qualitat, exhaustiva i plenament adaptada a les necessitats del servei. Defineix de manera molt detallada i estructurada el model de formació inicial prèvia a l'inici del servei, la formació per a noves incorporacions i el model de formació contínua, amb una clara coherència metodològica. Desenvolupa amb gran precisió els continguts del temari, especificant de manera completa els punts a tractar en cada matèria formativa. Inclou una planificació òptima de les sessions, amb concreció detallada del nombre d'hores per curs, calendarització i adequació a les necessitats operatives del servei. Defineix amb exactitud els perfils dels formadors, identificant especialistes qualificats per a cada àmbit formatiu. És una proposta integral, molt ben estructurada i orientada a garantir l'excel·lència i la millora contínua del servei.)	12
Excel·lent (La proposta del pla de formació del personal és de gran qualitat i adequada a les necessitats del servei. Defineix clarament el model de formació inicial, de noves incorporacions i de formació contínua. Identifica de manera expressa els continguts del temari i els principals punts a tractar. Inclou una planificació adequada de les sessions, amb concreció del nombre d'hores per curs. Especifica els perfils dels formadors amb criteris adequats. És una proposta sòlida, coherent i funcional.)	10
Elevada (La proposta del pla de formació del personal s'adapta correctament a les necessitats del servei i descriu els principals elements	8



del model formatiu. Inclou el plantejament de la formació inicial i contínua, així com els continguts formatius, tot i que amb un nivell de detall moderat. La planificació de les sessions és correcta, amb indicació general d'hores. Els perfils dels formadors estan definits de manera adequada però no exhaustiva. És una proposta coherent que cobreix els aspectes essencials.)	
Bona (La proposta del pla de formació del personal és correcta i presenta els principals elements del sistema formatiu. Inclou tant la formació inicial com la contínua, però amb manca de justificació o concreció en algun dels aspectes requerits. Els continguts del temari estan definits de manera general. La planificació de les sessions és present però poc detallada. Els perfils dels formadors es descriuen de manera genèrica. És una proposta adequada, però amb mancances en el nivell de detall.)	6
Acceptable (La proposta del pla de formació del personal presenta una estructura bàsica i una definició limitada dels seus components. El model de formació inicial i contínua és superficial o poc desenvolupat. Els continguts formatius són genèrics i poc concrets. La planificació de les sessions és insuficient o poc clara. Els perfils dels formadors no estan ben definits. És una proposta amb mancances rellevants que dificulten la seva aplicabilitat.)	4
Insuficient (La proposta del pla de formació del personal és molt limitada i no desenvolupa adequadament els aspectes requerits. No defineix correctament el model de formació ni els continguts del temari. No concreta la planificació de les sessions ni el nombre d'hores. No identifica adequadament els perfils dels formadors. No permet valorar la viabilitat del pla formatiu. És una proposta amb mancances importants que impedeixen la seva valoració.)	2
Nul·la (La proposta del pla de formació del personal és inexistent o totalment insuficient. No dona resposta als aspectes requerits ni acaba de definir el model formatiu, continguts, planificació ni els perfils dels formadors. És una proposta completament inadequada i no valorable.)	0

1.3. Model d'informe mensual. S'atorgaran fins a 10 punts.

Es valorarà el model d'informe mensual de seguiment proposat pel licitador, que sigui clar, fàcil en la seva comprensió i amb una disposició àgil del seu contingut, als efectes de poder optimitzar la gestió del servei i l'avaluació i seguiment del contracte. S'hauran de concretar els aspectes següents:

- *Model que sintetitzi el contingut de les reunions periòdiques de seguiment del contracte, entre el responsable del Recinte Modernista i el representant de l'empresa licitadora.*
- *Model de seguiment i d'avaluació de la prestació del servei.*
- *Model de digitalització de l'informe mensual i consulta.*

La proposta d'informe mensual, tindrà una extensió màxima de 10 pàgines presentada en 2 fulls a doble cara, Arial 10, espai simple. Les pàgines que superin aquesta extensió no seran valorades.

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



Sistema de puntuació	Punts
Excel·lent (La proposta de model d'informe mensual del licitador esdevé molt clara, estructurada i àgil en la seva comprensió, integrant de manera completa i coherent els tres àmbits requerits: síntesi de les reunions de seguiment, model d'avaluació de la prestació del servei i sistema de digitalització i consulta. Es defineixen metodologies concretes, indicadors mesurables i formats operatius que faciliten l'optimització de la gestió i el seguiment del contracte.)	10
Elevada (La proposta presenta un model d'informe mensual clar i ben estructurat, amb un desenvolupament notable dels aspectes requerits. Tot i això, algun dels àmbits —reunions, seguiment del servei o digitalització— no es concreta amb el mateix nivell de detall o operativitat.)	8
Bona (La proposta d'informe mensual del licitador és clara en termes generals i descriu els principals continguts requerits, si bé manca la justificació, el desenvolupament o la concreció d'alguns dels elements sol·licitats, fet que limita parcialment la seva aplicabilitat o comprensió.)	6
Acceptable (La proposta està plantejada de manera bàsica i poc desenvolupada, amb una estructura genèrica que dificulta l'agilitat i la comprensió del contingut. S'observen mancances rellevants en la definició dels models de seguiment, reunions o digitalització.)	4
Insuficient (La proposta d'informe mensual del licitador no dona resposta adequada a la majoria dels aspectes requerits, amb un nivell de concreció molt limitat, fet que impedeix valorar amb claredat el model proposat i la informació que recollirà.)	2
Nul·la (El contingut de la proposta és totalment irrellevant respecte als requeriments establerts.)	0

1.4. Protocol d'actuació i implantació en l'atenció a col·lectius amb discapacitats: intel·lectual, salut mental i sensorial i altres col·lectius en risc d'exclusió social, persones amb mobilitat reduïda o avançada edat. Fins a 8 punts.

Es valorarà la presentació de diferents protocols específics per a cadascun dels col·lectius descrits prèviament, als efectes de garantir un millor grau de satisfacció de la visita dels mateixos al Recinte Modernista. Es tindrà en compte el grau d'adequació d'aquests protocols a la especificat del Recinte Modernista, i quins sistemes d'actuació es proposen per a cada col·lectiu, així com quines mesures poden implantar-se per millorar l'atenció personalitzada.

Aquesta proposta tindrà una extensió màxima de 10 pàgines presentada a 5 fulls a doble cada, Arial 10, espai simple. Les pàgines que superin aquesta extensió no seran valorades.

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

Sistema de puntuació	Punts
Excel·lent (La proposta de protocols d'atenció a col·lectius amb discapacitats del licitador s'adequa de manera òptima a l'especificat del Recinte Modernista, presentant protocols diferenciats, complets i operatius per a cadascun dels col·lectius (discapacitat intel·lectual, salut mental, sensorial, persones amb mobilitat reduïda o d'edat avançada i	8



altres col·lectius en risc d'exclusió). Es defineixen sistemes d'actuació clars, mesures concretes d'implantació i mecanismes que garanteixen una atenció personalitzada i una elevada qualitat de l'experiència de visita.)	
Elevada (La proposta presenta protocols específics per a la majoria dels col·lectius descrits i mostra una bona adequació al Recinte Modernista. Les mesures i sistemes d'actuació són adequats, tot i que algun àmbit podria estar menys desenvolupat o amb menor nivell de concreció.)	
Bona (La proposta de protocols d'atenció és adequada en termes generals i contempla diversos dels col·lectius indicats, si bé manca la justificació o concreció d'algunes actuacions o mesures d'implantació, fet que limita parcialment la comprensió o aplicabilitat d'alguns apartats.)	3,5
Acceptable (La proposta està exposada de manera bàsica i poc desenvolupada, amb una definició genèrica dels protocols que dificulta conèixer amb claredat les actuacions a dur a terme i les mesures a implantar. S'observa una absència rellevant d'alguns dels aspectes o col·lectius requerits.)	1,5
Insuficient (La proposta no dona resposta adequada a la majoria dels aspectes requerits, amb un nivell de concreció molt limitat o inexistent, fet que impedeix valorar els protocols d'actuació i les mesures d'atenció proposades.)	0
Nul·la (El contingut de la proposta és totalment irrelevant respecte als requeriments establerts.)	0

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ QUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÀTICA
(Fins a 51 punts)

LOT 2

"Visites guiades i activitats educatives"

1.1. Oferta econòmica del servei ordinari. Fins a 25 punts

El licitador presentarà oferta pel preu base de licitació corresponent a la part fixa total del contracte establert. S'assignarà la màxima puntuació al licitador que ofereixi el preu més baix i els punts corresponents a la resta d'ofertes s'assignaran aplicant la següent fórmula:

$$\text{Formula preu: Puntuació de cada oferta} = \frac{25 \times \text{preu de l'oferta més econòmica}}{\text{Preu de l'oferta que es puntua}}$$

Es consideraran inicialment desproporcionades o anormals aquelles ofertes inferiors en més del 10% al valor mitjà de totes les ofertes admeses. Per el càlcul de la baixa mitja (BM) i per la determinació de l'oferta més baixa acceptada (OMB), no es tindran en compte el valor de la oferta més cara ni tampoc el valor de la oferta més econòmica. **Aquelles ofertes dels licitadors que ofereixin un import superior al pressupost de licitació seran automàticament exclosos.**



1.2. Oferta econòmica del servei extraordinari. Fins a 6 punts

Es valorarà l'oferta econòmica preu unitari preu/hora, aplicable a la part variable del contracte que correspon al servei, tenint en compte que el preu/hora màxim per a cada servei serà el següent:

- 73.-€ per a les visites concertades: fins a 2,5 punts
- 83.-€ per les activitats educatives: fins a 2,5 punts
- 17.-€ com a suplement en visites en idiomes no contemplats al concurs. Fins a 1 punt

S'assignarà la màxima puntuació al licitador que ofereixi el preu més baix, (sempre respectant el que marca el conveni d'aplicació del sector). La puntuació, s'assignarà aplicant la següent fórmula proporcional:

- Visites concertades: Puntuació = Màxim 2 punts x (oferta més econòmica/oferta considerada).
- Activitats educatives: Puntuació = Màxim 2 punts x (oferta més econòmica/oferta considerada).
- Suplement en visites en altres idiomes: = Màxim 1 punt x (oferta més econòmica/oferta considerada).

Es consideraran inicialment desproporcionades o anormals aquelles ofertes inferiors en més del 5% al valor mitjà de totes les ofertes admeses. Per el càlcul de la baixa mitja (BM) i per la determinació de l'oferta més baixa acceptada (OMB), no es tindran en compte el valor de la oferta més cara ni tampoc el valor de la oferta més econòmica. **Aquelles ofertes dels licitadors que ofereixin un import superior al pressupost de licitació (preus unitaris) seran automàticament exclosos.**

1.3. Reducció del temps de resposta en substitucions per absències sobtades en situacions no previstes. Fins a 8 punts

Es valorarà la reducció del temps de resposta en cas de substitucions sobtades, d'acord amb els següent escalat de puntuació:

- 4,5 h 1 punts
- 4 h 2 punts
- 3,5 h 3 punts
- 3 h 4 punts
- 2,5 h 5 punts
- 2 h 6 punts
- 1,5 h 7 punts
- 1 h 8 punts

1.4. Aportació d'equipament tècnic. Fins a 6 punts

Es valorarà l'aportació d'aparells electrònics com "*tabletes o similars*", que serveixin de suport per les visites guiades i/o visites escolars. Es donarà un (1) punt per cada aparell aportat, fins un màxim de 6. Els aparells electrònics que es no serveixin per la prestació del contracte, no es tindran en compte en la puntuació.



1.5. Per l'acreditació de sistemes de gestió. Fins a 6 punts

S'haurà d'acreditar mitjançant certificació o altre mitjà equivalent.

- **Sistema de Gestió de la Seguretat i Salut en el Treball, tipus ISO 45001** (3 punts)

Aquesta certificació garantirà que l'empresa adjudicatària disposi d'un sistema de gestió de la seguretat i salut laboral adequat, amb una elevada conscienciació dels riscos derivats de l'execució dels serveis de gestió de les visites guiades i les activitats educatives del Recinte Modernista de Sant Pau. Atès que es tracta d'un servei amb una presència continuada en espais oberts al públic, amb una intensa interacció amb visitants i grups escolars, i amb part de l'activitat desenvolupada en espais exteriors, és essencial assegurar unes condicions òptimes de seguretat tant per als treballadors com per als usuaris, tenint en compte especialment els riscos associats a l'exposició a temperatures extremes —tant de calor com de fred—, així com la gestió de grups en entorns amb alta afluència de públic.

Disposar de la certificació ISO 45001 (o equivalent) suposarà la implantació de protocols específics per a la identificació, avaluació i control dels riscos associats a les diferents tasques del servei, com ara la conducció de grups en visites guiades, la realització d'activitats educatives amb escolars, la mobilitat entre diferents espais del recinte o l'adaptació a diferents condicions ambientals. Això contribuirà a reduir incidències derivades d'aglomeracions, situacions d'estrès operatiu, exposició a condicions climàtiques adverses, riscos ergonòmics o eventuais emergències en espais patrimonials.

Així mateix, aquesta certificació implicarà una millora substancial en la formació i capacitat del personal en matèria de prevenció de riscos laborals, especialment en la gestió segura de grups, l'atenció a menors i l'actuació davant incidències o emergències. Aquest fet és especialment rellevant en un entorn patrimonial amb una configuració singular i amb convivència de diferents usos, on la correcta organització de la circulació del públic i la coordinació dels equips són elements clau per garantir la seguretat global del servei. Disposar d'un sistema de gestió de seguretat i salut certificat afavorirà la integració de la prevenció en tots els nivells de l'organització del servei, incrementant les mesures preventives i garantint una prestació segura, eficient i alineada amb els estàndards de qualitat, seguretat i responsabilitat institucional del Recinte Modernista de Sant Pau.

- **Sistema de Gestió de Documents, tipus ISO 30301** (3 punts)

Aquesta certificació garantirà que l'empresa disposi d'un sistema estructurat, controlat i auditable de gestió documental, aspecte clau per a la correcta prestació dels serveis de visites guiades i activitats educatives del Recinte Modernista de Sant Pau. La naturalesa d'aquests serveis implica la gestió constant de dades de grups, reserves, continguts pedagògics, protocols d'atenció, registres d'activitat i materials informatius, fet que requereix assegurar la traçabilitat, integritat, disponibilitat i confidencialitat de la informació.



Disposar d'aquest estàndard permetrà minimitzar riscos derivats d'errors en la planificació i execució de visites, incidències amb grups escolars o altres col·lectius, descoordinació entre equips educatius i d'atenció al públic, o manca d'actualització dels continguts pedagògics i discursius, garantint així una experiència rigorosa, coherent i de qualitat per als visitants.

Així mateix, contribuirà a una millor organització dels fluxos documentals associats a la preparació de les visites guiades, la gestió de grups, l'adaptació de continguts educatius a diferents públics, la coordinació amb centres educatius i la comunicació interna entre equips. En conseqüència, és altament convenient que l'empresa adjudicatària tingui implantats i integrats en la seva operativa tots els procediments, controls i bones pràctiques en matèria de gestió documental, assegurant un servei eficient, coherent i alineat amb els estàndards de qualitat exigits en un entorn patrimonial i cultural d'aquesta rellevància.

XII) CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ:

S'estableixen per aquest contracte les següents condicions especials d'execució:

Consideracions de tipus econòmic:

- El pagament per part del contractista de les factures dels seus subcontractistes i/o proveïdors derivades de l'execució de les obres objecte del present Plec s'haurà de fer en el termini previst a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat de les operacions comercials. Així mateix, i d'acord amb el que s'estableix al contracte, l'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada l'obra.
- El compliment de la inexistència de relació econòmica i/o financera il·legal amb un país considerat paradís fiscal.

Barcelona, 22 d'abril de 2026.

Sr. Josep Tardà i Jorba
Director de Comunicació i Relacions Externes