

Spain-Granada: Customer-care services**OJ S 144/2023 28/07/2023****Contract award notice****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: CONSORCIO PARQUE DE LAS CIENCIAS

National registration number: P6890002F

Postal address: AVENIDA DEL MEDITERRANEO S/N

Town: GRANADA

NUTS code: ES614 Granada

Postal code: 18006

Country: Spain

Contact person: David Alvarez Sánchez

E-mail: david.alvarez@parqueciencias.com

Telephone: +34 639663292

Internet address(es):Main address: <https://www.parqueciencias.com>Address of the buyer profile: <https://juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/perfiles-contratante/detalle/CEDPCG01.html?organismo=CEYD>**I.4. Type of the contracting authority**

European institution/agency or international organisation

I.5. Main activity

Recreation, culture and religion

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Contrato de servicio para la atención a taquilla, punto de información, línea de entrada, gestión de reservas y tienda en el Parque de las Ciencias

Reference number: CONTR 2023 10380

II.1.2. Main CPV code

79342320 Customer-care services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Con carácter general, y sin perjuicio de lo que se exponga posteriormente en los Pliegos, las actuaciones que conlleva la adjudicación del concurso serán las propias de la prestación del servicio para la atención a taquilla, puntos de información, línea de entrada, gestión de

reservas y tienda en el Parque de las Ciencias, adaptando su ejecución a la gran variabilidad de flujos de público y a la diversidad de actividades y períodos de apertura del centro, por lo que se exigirá un alto grado de flexibilidad y total garantía de cobertura de las necesidades que puedan surgir, previendo también la atención a los refuerzos del servicio necesarios para atender actividades y eventos que se programen.

Teniendo en cuenta, por tanto, las características de funcionamiento del centro y con el objeto de prestar un servicio que responda a las exigencias de calidad marcadas por la Dirección del Museo, se precisa contar con una empresa altamente cualificada

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 1 136 130,33 EUR

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

92500000 Library, archives, museums and other cultural services, 92000000 Recreational, cultural and sporting services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ES614 Granada

II.2.4. Description of the procurement

El Parque de las Ciencias (en adelante CPC) es, en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza, el primer Museo interactivo de ciencias, cuyo principal objetivo es acercar la cultura científica a todos los públicos. Con su creación y posterior desarrollo se pretende potenciar el derecho de todos los ciudadanos a la educación, especialmente en aspectos científicos, tecnológicos y ambientales, desarrollando los siguientes objetivos: promover la divulgación de las ciencias, especialmente entre la infancia y la juventud; fomentar la cultura científica y ambiental, potenciando las aptitudes críticas y participativas y estimulando el interés general por las mismas; potenciar el desarrollo de la didáctica de las ciencias; mantener un permanente intercambio con centros homólogos de otras ciudades y países; y contribuir a la formación de alumnos y profesionales de los centros educativos en el ámbito de las ciencias. Para conseguir estos objetivos el Museo necesita durante su apertura al público cubrir la prestación del servicio de información a los visitantes por vía telefónica u otros canales, sobre tarifas, horarios, exposiciones en curso, el desarrollo de actividades formativas, ciclos de conferencias, etc., siempre previa autorización y aprobación por parte del Museo. Es necesario para el funcionamiento operativo del

CPC la atención a las taquillas, atención en líneas de entrada, venta online, gestión de reservas de

- 2 -

Consorcio Parque de las Ciencias

Avd. del Mediterráneo s/n. 18006 Granada. España

Telf: 958 131 900 - info@parqueciencias.com

www.parqueciencias.com

JUNTA DE ANDALUCÍA

AYUNTAMIENTO DE GRANADA

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE GRANADA

UNIVERSIDAD DE GRANADA

CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

entradas de particulares, grupos escolares y generales y atención a las tiendas actualmente en

funcionamiento, así como de aquellos otros puntos de venta de material museístico, souvenirs, etc., que

llegaran a crearse. Derivados de estos trabajos, se necesita realizar el control y contabilización de ventas

de tienda y taquilla, la realización de inventarios, control de stocks, logística de ventas por Internet, etc.;

con la correspondiente adscripción de personal para las tareas. Todo ello en coordinación con los

Servicios Económicos y Administrativos del Consorcio.

Para racionalizar estos trabajos, así como determinados gastos estructurales y simplificar la gestión de

estas necesidades accesorias o auxiliares a la actividad propia y esencial del CPC, puesto que no forman

parte del objeto social de esta entidad, se considera que su externalización constituye una fórmula

eficiente desde el punto de visto económico y operativo.

En el caso particular del servicio para la atención a taquilla, punto de información, línea de entrada,

gestión de reservas y tienda en el Parque de las Ciencias, las necesidades a cubrir exceden los medios

propios existentes puesto que se requiere disponibilidad del servicio durante una franja horaria que

supera la jornada laboral habitual del personal del CPC (para no interferir con el resto de actividades

corporativas esenciales), así como la realización de múltiples tareas de gestión complementarias, que

aun siendo imprescindibles no tienen la masa crítica necesaria que podría justificar su internalización en

aras de una ejecución más eficiente; y todo ello bajo unas condiciones laborales establecidas por un

Convenio Colectivo ajeno al del propio CPC y que contiene particularidades importantes que hacen

recomendable una planificación y supervisión especializada y profesional de su cumplimiento.

En definitiva, por todo lo expuesto, se hace necesaria la contratación de un servicio externo para la

atención a taquilla, punto de información, línea de entrada, gestión de reservas y tienda en el Parque de las Ciencias.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Propuesta Técnica / Weighting: 45

Cost criterion - Name: Relativo al coste / Weighting: 55

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedureAccelerated procedureJustification:

Cabe señalar que el servicio para la atención a taquilla, punto de información, línea de entrada, gestión de reservas y tienda del Parque de las Ciencias se está desarrollando bajo el

amparo de una prórroga sobre la licitación anterior, resultando inaplazable la formalización del contrato que de cobertura al mismo. Esta circunstancia motiva la necesidad de acortar en la medida de lo posible los plazos procedimentales y, por tanto, la tramitación urgente del expediente.

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2023/S 055-162044](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: CONTR 2023 10380

Title:

Contrato de servicio para la atención a taquilla, punto de información, línea de entrada, gestión de reservas y tienda en el Parque de las Ciencias

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

24/07/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 5

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Eulen, S.A.

National registration number: A28517308

Town: MADRID

NUTS code: ES300 Madrid

Country: Spain

The contractor is an SME: no

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 2 106 021,86 EUR

Total value of the contract/lot: 1 136 130,33 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: CONSORCIO PARQUE DE LAS CIENCIAS

Postal address: avenida del mediterraneo s/n

Town: GRANADA

Postal code: 18006

Country: Spain

E-mail: david.alvarez@parqueciencias.com

Telephone: +34 958131900

Internet address: <https://www.parqueciencias.com>

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: COSNORCIO PARQUE DE LAS CIENCIAS

Postal address: avenida del mediterraneo s/n

Town: GRANADA

Postal code: 18006

Country: Spain

E-mail: david.alvarez@parqueciencias.com

Telephone: +34 958131900

Internet address: <https://www.parqueciencias.com>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

El establecido en el PCAP

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: CONSORCIO PARQUE DE LAS CIENCIAS

Postal address: avenida del mediterraneo s/n

Town: granada

Postal code: 18006

Country: Spain

E-mail: david.alvarez@parqueciencias.com

Telephone: +34 958131900

Internet address: <https://www.parqueciencias.com>

VI.5. Date of dispatch of this notice

24/07/2023