

INFORME SOBRE LES MEMÒRIES DESCRIPTIVES DEL SERVEI PRESENTADES EN LA LICITACIÓ DEL PROCEDIMENT OBERT PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'HOSSESSES I HOSTES I DE GUIES COM A SUPORT D'ACTES INSTITUCIONALS I VISITES ORGANITZATS PER L'AJUNTAMENT DE BARCELONA - CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR - LOT 1

Contracte 20000090

Objecte:

Serveis d'hostesses i hostes i de guies com a suport d'actes institucionals i visites organitzats per l'Ajuntament de Barcelona

La Mesa de Contractació es va reunir el dia 6 de juliol de 2020, formada per:

1. La Directora de Serveis de Gestió Econòmica, Sra. Cruz M. Pérez García
2. La Secretària delegada, Sra. Maribel Fernández Galera
3. El Director de la Direcció Tècnica d'Actes Institucionals i Protocol, Sr. Joaquim Romañach i Planella
4. La Tècnica de la Direcció Tècnica d'Actes Institucionals i Protocol, Sra. Lola Burzaco Mayo
5. L'interventor delegat, Sr. Francesc J. Gisbert Sempere
6. La Secretària de mesa, Sra. Anna Ballano Aleña

1.- RESUM DE LES OFERTES PRESENTADES AL LOT1

Es presenten les següents ofertes:

- | | |
|------------------------------|----------------|
| • AB GRUPO DE AZAFATAS SL | CIF: B58509001 |
| • ADECCO OUTSOURCING, S.A.U. | CIF: A79230900 |
| • EURO-TOMB BARCELONA S.L. | CIF: B60976495 |
| • MERCHANSEVIS SA | CIF: A58645031 |
| • STAFFPREMIUM, SL | CIF: B87588976 |
| • TOTÉ VIGNAU SL | CIF: B64096159 |

Es procedeix a l'obertura del sobre B (judici de valor) presentat per aquestes empreses, que ha de contenir la documentació per a la ponderació dels criteris d'adjudicació avaluable en base a judicis de valor, assenyalats en la clàusula 10 del PCAP.

2. DOCUMENTACIÓ APORTADA PER L'EMPRESES LICITADORES

- AB GRUPO DE AZAFATAS SL
Memòria descriptiva del servei,
- ADECCO OUTSOURCING, S.A.U.
Memòria descriptiva del servei
- EURO-TOMB BARCELONA S.L.
Memòria descriptiva del servei
- MERCHANSEVIS SA
Presentació corporativa
- STAFFPREMIUM, SL
Memòria descriptiva del servei
10 Annexos
- TOTÉ VIGNAU SL
Memòria descriptiva del servei

3. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR

1.1. Per la memòria descriptiva del servei, fins a un màxim de 30 punts, representa el 30% del total de puntuació a obtenir.

Els licitadors presentaran una memòria descriptiva en relació a la seva proposta d'execució del servei objecte del contracte. La memòria inclourà el pla de treball, la metodologia, l'operativa, el sistema de gestió administrativa, l'organització interna, l'organització funcional, la descripció de l'activitat de l'empresa i el desenvolupament d'un acte: la preparació prèvia, el control durant l'acte i el seguiment del servei, i el funcionament de les dinàmiques de diferents tipologies d'actes (lliurament de premis, conferències, etc.).

El nombre màxim de PÀGINES d'aquest apartat serà de vint (20) pàgines de mida DIN A4 lletra Arial 10 i interlineat simple. No es valoraran els fulls que excedeixin d'aquest màxim.

Es donarà la millor puntuació a aquella memòria descriptiva que millor s'adeqüi a les necessitats i requeriments del plec tècnic per tal d'oferir un servei eficient i d'alta qualitat.

Es valoraran les propostes adequades i coherents amb les funcions i criteris descrits al Plec Tècnic sempre que:

- siguin propostes concretes i clares. No es puntuaran les propostes genèriques o de difícil comprensió.
- siguin propostes viables. No es puntuaran aquelles millores que, per la seva complexitat o naturalesa organitzativa, comportin una gran dificultat per a la seva realització.

Es valorarà d'acord amb el següent barem:

Proposta exhaustiva: molt detallada i ben planificada dels procediments d'execució relacionats amb les funcions a desenvolupar	30 punts
Proposta adequada, però incompleta en alguns punts: moderadament detallada i planificada dels procediments d'execució relacionats amb les funcions a desenvolupar	15 punts
Proposta poc detallada i planificada dels procediments d'execució relacionats amb les funcions a desenvolupar o amb deficiències	5 punts
Proposta ni detallada ni planificada dels procediments d'execució relacionats amb les funcions a desenvolupar	0 punts

Puntuació total d'aquests criteris: **30 punts**

4. VALORACIÓ MEMÒRIA DESCRIPTIVA DEL SERVEI

4.1. AB GRUPO DE AZAFATAS SL realitza una presentació de l'empresa, dedicada des de l'any 1988 a prestar serveis d'organització d'events.

Describeix una organització interna que garanteix les prestacions requerides al Plec tècnic, pel seu coneixement de l'operativa necessària per al desenvolupament dels actes institucionals i per disposar de recursos materials i tecnològics, experiència i coneixements per realitzar les tasques necessàries des del control pressupostari a la facturació electrònica.

En quant a la informació aportada sobre recursos humans, l'empresa defineix les funcions de Coordinador/-a, Hostes/hostesses i Guies amb les característiques i perfils apropiats per executar el contracte sobre "principis d'estabilitat i igualtat de gènere".

Referent al vestuari que es demana al punt 3.1.3 del Plec tècnic : El personal haurà de disposar d'un mínim de dos tipus d'uniforme d'estiu i dos d'hivern", l'empresa proposa una oferta insuficient, que es concreta en "l'uniforme de vestit i americana negra i els nois amb pantaló i americana negra acompanyat de camisa blanca clàssica i corbata del mateix color que el mocador que portin les noies." No es diferencien els dos tipus d'uniforme que es demanen al Plec tècnic: un amb caràcter formal i l'altre de caràcter informal o casual.

Pel que fa respecte al Funcionament de les dinàmiques de diferents tipologies dels actes (punt 1.9) de la memòria, AB GRUPO DE AZAFATAS fa una descripció acadèmica d'esdeveniments sense definir tasques i funcions del personal. No fa cap referència a actes institucionals rellevants de l'Ajuntament, com són les jornades de Portes Obertes, les reunions de Plenari o els casaments. I tampoc es desenvolupa la realització de visites guiades a la Casa de la Ciutat.

Per últim, observem la falta de referències als Salons nobles de l'Edifici Palau.

Per tot l'exposat, es proposa una valoració de la memòria de **15 punts**, tenint en compte que és una proposta adequada, però incompleta en alguns punts.

4.2. ADECCO OUTSOURCING, S.A.U. es presenta com l'empresa líder indiscutible en el sector dels Recursos Humans a Espanya.

Contempla en la Metodologia de la memòria (punt 2), 3 fases per a la posada en marxa del Servei, la primera de les quals és la de "**Disseny i arrancada del servei**", en què l'empresa defineix, entre d'altres accions a realitzar:

- Posada en funcionament de tot el procés d'avaluació, reclutament i selecció de l'equip operatiu
- Contractació i forma de tots els documents amb els treballadors del servei
- Formació inicial
- Disseny definitiu i preparació de les eines informàtiques implicades en el desenvolupament i control del servei

En la segona fase de "Transició" es proposen realitzar, entre d'altres:

- Manual de procediments
- Organització de persones i tasques

En la definició del present contracte no es contempla una implantació amb fases que no garanteixi la prestació immediata del servei a partir de la data d'adjudicació.

Per explicar aquesta condició precisa, posarem com a exemple la celebració de casaments civils al Saló de Cent, organitzada per la Direcció Tècnica d'Actes Institucionals i Protocol (d'ara endavant la Direcció), amb el suport d'un servei d'hostes/hostesses.

En el moment de sol·licitar el servei, la Direcció requereix la prestació de forma improrrogable. L'empresa adjudicatària del contracte no pot requerir un marge de temps indeterminat per construir l'operativa del servei i contractar els recursos de personal necessaris.

D'altra part, al punt 6. Organització funcional, **ADECCO OUTSOURCING, S.A.U.** declara com a "objectius i tasques de la Gerent d'Operacions de Zona de Barcelona:

- Dissenyar, junt amb l'àrea de RRHH, l'Anàlisi del Lloc de Treball que donarà lloc al procés de reclutament i avaluació dels recursos que s'haurien d'incorporar a l'equip, tant els que conformaran l'equip estable, com els de la BBDD per reserves.
- Dissenyar, amb la col·laboració del Responsable de Servei i de l'àrea de Recursos Humans, tota la documentació i Manuals que hauran de realitzar-se amb caràcter previ a l'inici del Servei i que seran un suport clau per a la Formació Inicial.”

I, més endavant diu a la memòria:

“L'Àrea de Recursos Humans es responsabilitzarà de:

- Dissenyar l'Anàlisi de Lloc de Treball necessari per a la realització del procés de selecció dels integrants que s'hagin d'incorporar a l'equip operatiu.
- Realitzar l'acollida i contractació de tot l'equip operatiu.
- Dissenyar i implementar, amb la col·laboració de l'empresa del Grupo Adecco especialitzada en formació (Adecco Training), el Pla de Formació que detallarem més endavant i en general, tot el Pla de Recursos Humans dissenyat ad hoc per aquest Servei.”

L'empresa declara per tant que la definició del servei està per crear, els llocs de treball per definir i la contractació per realitzar.

ADECCO OUTSOURCING, S.A.U. no explica un pla de treball específic per a la gestió del servei d'hostes/hostesses i guies dissenyat per a les necessitats de l'Ajuntament de Barcelona. La proposta és indefinida i no indica els elements necessaris per a la prestació del servei. Per tot l'exposat, i considerant que els procediments d'execució relacionats amb les funcions a desenvolupar estan poc detallats i planificats, es valora amb **5 punts** la proposta.

4.3. EURO-TOMB BARCELONA S.L. es presenta com una empresa de serveis especialitzada en Gestió i Divulgació Cultural, formada per un equip humà amb àmplia i contrastada experiència en el món de la gestió cultural.

Afirma que la seva organització interna i funcional està formada per un equip de treball multidisciplinari, dotat amb personal per desenvolupar les funcions de Responsable de servei, Coordinador/-a, Hostes/hostesses i Guies, que es demanen al contracte.

En el seu Pla de treball ofereixen un equip estable i permanent. Es valora positivament la definició de torns horaris, la identificació d'espais de la Casa de la Ciutat, la proposta de mesures de conciliació horària per als treballadors/-es estable i de realitzar un reforç operatiu en el cas d'actes institucionals de molta afluència de públic i/o noves incorporacions d'hostes/hostesses.

Es valora també de forma favorable la garantia d'experiència de més de 2 anys del personal que faria la funció de guies i l'oferta de visites guiades amb idioma de signes en català.

A l'apartat metodologia, l'empresa descriu eines corporatives, procediments i sistemes d'avaluació (interna i externa) que utilitzarien per planificar el servei, resoldre incidències i control de personal.

A l'apartat 5.Operativa, l'empresa inclou una minuciosa descripció sobre el tractament de la gestió d'incidències i relaciona una sèrie de documents que expliquen les estratègies d'execució del servei, disponibles per al personal en una plataforma online. Els seus procediments, protocols i operatives tracen les pautes a seguir en la gestió de personal, defineixen diferents tipologies d'actes, defineixen les tasques assignades al personal que realitza el servei i la distribució en els espais on s'hi desenvolupen.

Per últim, la proposta de sistema de gestió administrativa descrit a la memòria garanteix fer un seguiment econòmic i administratiu del contracte, amb servei d'atenció les 24 hores els 365 dies de l'any.

Per tot l'exposat, es considera que la memòria descriptiva del servei és una proposta exhaustiva: molt detallada i ben planificada dels procediments d'execució relacionats amb les funcions a desenvolupar i, en conseqüència, es valora amb **30 punts**.

4.4. MERCHANSERVIS SA, ofereix una presentació corporativa que no explica cap procediment d'execució relacionat amb les funcions a desenvolupar. En altres paraules, l'empresa no presenta una memòria descriptiva conforme als requeriments del contracte. Per aquesta raó, la documentació es valora amb **0 punts**.

4.5. STAFFPREMIUM, SL presenta una memòria descriptiva de 20 pàgines, adaptada als requeriments del Plec Administratiu i 10 annexos que no es valoren perquè excedeixen la limitació a 20 pàgines establerta..

La seva oferta destaca per un ampli coneixement dels espais que gestiona la Direcció i dels diferents tipus d'actes institucionals i visites guiades que organitza.

L'empresa explica que destinarà per a l'execució del contracte, si resulta adjudicatària:

- un equip de persones formades i amb experiència en les funcions del servei de gestió d'esdeveniments culturals i protocol·laris.
- una metodologia de treball constituïda per procediments, protocols i operatives consolidades.
- una organització interna i funcional liderada per un equip de treball amb contrastada experiència en el sector (veure punt 1. Pla de treball i Metodologia i punt 6. Pla de comunicació Global APP)
- un sistema de gestió administrativa, que permeti realitzar un seguiment econòmic i administratiu del contracte, amb servei d'atenció les 24 hores els 365 dies de l'any.
- un Pla de comunicació amb l'Ajuntament, per tal de garantir el servei efectiu del personal adscrit als actes, informes periòdics, control d'incidències.
- mitjans i recursos tecnològics, amb disponibilitat de servei 24 hores els 365 dies de l'any.

L'empresa declara el seu compromís per proporcionar als treballadors i treballadores un conjunt de condicions laborals i beneficis, com per exemple: definició de llocs de treball, pla d'igualtat entre homes i dones, salaris per sobre dels establerts al Conveni col·lectiu d'hostes i hostesses, pla de formació, jornades pautades, promoció interna, flexibilitat per compatibilitzar vida laboral i acadèmica, etc.

Per tot l'exposat, es considera que la memòria descriptiva del servei és una proposta exhaustiva: molt detallada i ben planificada dels procediments d'execució relacionats amb les funcions a desenvolupar i, en conseqüència, es valora amb **30 punts**.

4.6. TOTÉ VIGNEAU. es presenta com una empresa de serveis especialitzada en Gestió d'Esdeveniments, formada per un equip humà amb àmplia i contrastada experiència, organitzat

per àrees adaptades a les diferents tipologies de serveis: “Esdeveniments (Corporate & Institucionals) – Mice (Fires i Congressos) – Promocions (Activacions en Punt de Venda)”

Disposen d'una escola de formació i una metodologia de reclutament propis.

L'empresa declara que destinarà per a l'execució del contracte, si resulta adjudicatària:

- un equip de persones **formades i amb experiència en l'agència** per a les funcions de Responsable de servei i Coordinador/-a
- un equip d'hostes/hostesses, **a reclutar**, amb formació i experiència en actes realitzats a l'Ajuntament,
- un equip de guies, **a seleccionar**, amb experiència en visites guiades,
- un sistema de gestió administrativa, amb procediments integrats en un sistema tecnològic propi.

La informació referent al vestuari que aporta a la memòria és correcta i ajustada als requeriments del Plec tècnic.

El Pla de treball (punt 4) descriu estratègia, accions i metodologia a aplicar, així com objectius, recursos i procediments de forma genèrica, sense referències a l'Ajuntament.

En la tipologia dels actes, s'identifiquen tres categories: Institucionals i de Protocol, Gales o entregues de premis i Visites guiades o Actes populars.

No es fa referència a actes d'especial rellevància a l'Ajuntament, com Plenaris, Jornades de Portes Obertes o Casaments civils. Tampoc inclou referències als salons nobles de l'Edifici Palau ni del Palauet Albéniz, espais on es desenvoluparà el servei.

La memòria no inclou informació específica referida al control de pressupost, facturació o gestió d'incidències.

Per tot l'exposat, es proposa una qualificació de la memòria de **15 punts**, valorant que és una proposta adequada, però incompleta en alguns punts.

Essent el resum de puntuació dels criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor el següent:

VALORACIÓ DE LA MEMÒRIA DESCRIPTIVA	
AB GRUPO DE AZAFATAS SL	15 PUNTS
ADECCO OUTSOURCING, S.A.U.	5 PUNTS
EURO-TOMB BARCELONA S.L.	30 PUNTS
MERCHANSERVIS SA	0 PUNTS
STAFFPREMIUM, SL	30 PUNTS
TOTE VIGNAU SL	15 PUNTS

Joaquim Romañach i Planella

Director