

Informe tècnic de valoració de les ofertes presentades al procediment de contractació relatiu a “Servei de vigilància, custòdia de claus i serveis d’acudes per a les seus de la Universitat Oberta de Catalunya”

Expedient OSE00021/2020:

En data 28 de maig de 2020, el Director de la Universitat Oberta de Catalunya, el Sr. Antoni Cahner Monzó, en la seva condició d'Òrgan de Contractació, va acordar iniciar el procediment de contractació relatiu al servei de vigilància, custòdia de claus i serveis d'acudes per a les seus de la Universitat Oberta de Catalunya (Exp. OSE00021/2020).

La convocatòria d'aquest procediment es va publicar en data 28 de maig de 2020 al Perfil del Contractant d'aquesta entitat. El termini fixat per a la presentació de les proposicions era el 12 de juny de 2020 a les 19:00 hores.

Van presentar oferta en el termini establert les següents empreses:

- SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA, S.A.
- ILUNION SEGURIDAD, S.A.
- UTE INV UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA (INV VIGILANCIA, S.L. - INV PROTECCION, S.L.)

En data 16 de juny de 2020, es va procedir en acte no públic de la Mesa de Contractació de la UOC a l'obertura i revisió de la documentació continguda en el Sobre núm. 1 de les ofertes presentades, relativa a la documentació general.

En data 29 de juny de 2020 es va procedir a l'obertura pública del Sobre núm. 2 de les ofertes presentades i admeses, que conté les propostes tècniques la valoració de les quals depèn d'un judici de valor.

A continuació, es procedeix per mitjà del present informe a valorar l'oferta tècnica del sobre núm. 2 de les empreses admeses a licitació.

Proposta tècnica

De conformitat amb allò establert en el Plec de Clàusules Particulars, els criteris d'adjudicació que s'han d'aplicar per valorar les ofertes presentades a la contractació que aquí ens ocupa són aquells recollits l'apartat B del Quadre de Característiques del PCP, el qual es detalla a continuació:

Taula de puntuació	
Puntuació màxima	40 punts
1. Assegurament de la qualitat del servei. 1.1. Programa de formació anual per als vigilants de seguretat que treballin a la UOC, per a tot el contracte (1 any) incloent informació del Centre de Formació, temari, horari. 1.2. Descripció dels mitjans tècnics i de les mesures emprades per l'empresa per garantir la qualitat del servei. 1.3. Document tipus a utilitzar per als comunicats diaris del servei i d'incidències o sobre l'aplicació informàtica. 1.4. Disposar d'un pla de protecció de dades adaptat a la reglamentació europea en vigor, certificat per un empresa auditora degudament homologada.	20 punts 5 punts 5 punts 5 punts 5 punts
2. Proposta organitzativa del servei 2.1 Organització del servei: estructura organitzativa, organització dels serveis, normes d'actuació, procediments, recursos humans i materials assignats a l'execució del servei. 2.2 Procediments de control que garantitzin el compliment de les prescripcions del contracte: mitjans tècnics i pla de control de qualitat i inspecció del servei, procediment de resolució d'incidències. Indicar la plantilla pròpia d'inspectors en exclusiva disponibles en l'àmbit geogràfic de prestació del servei i existència de protocol.	20 punts 10 punts 10 punts
TOTAL	40 PUNTS

Per tal d'avaluar globalment la solució proposada a partir de l'anàlisi que s'acaba d'esmentar, la Mesa de Contractació examinarà la concurrència dels elements que s'indiquen a continuació.

1. Assegurament de la qualitat del servei (fins a un màxim de 20 punts)

1.1 Programa de formació anual per als vigilants de seguretat que treballin a la UOC, per a tot el contracte (1 any) incloent informació del Centre de Formació, temari, horari. Es valorarà la idoneïtat, qualitat i quantitat de cursos de formació durant la vigència del contracte (fins a un màxim de 5 punts)

Es valorarà segons els següents criteris:

- 5 punts: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar de forma clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei.
- 4 punts: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic.
- 2 punts: la proposta tot i adequar-se formalment als requisits exigits en el plec de prescripcions tècniques, conté algun element ambigu o poc clar que no permet demostrar que s'assoliran tots els requisits descrits en el plec tècnic.
- 1 punt: La proposta no cobreix els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació als requeriments específics de la UOC.
- 0 punts: la proposta no compleix amb les especificacions del Plec de Prescripcions Tècniques.

1.2 Descripció dels mitjans tècnics i de les mesures emprades per l'empresa per garantir la qualitat del servei (fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà segons els següents criteris:

- 5 punts: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar de forma clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei.
- 4 punts: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic.
- 2 punts: la proposta tot i adequar-se formalment als requisits exigits en el plec de prescripcions tècniques, conté algun element ambigu o poc clar que no permet demostrar que s'assoliran tots els requisits descrits en el plec tècnic.
- 1 punt: La proposta no cobreix els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació als requeriments específics de la UOC.
- 0 punts: la proposta no compleix amb les especificacions del Plec de Prescripcions Tècniques.

1.3 Document tipus a utilitzar per als comunicats diaris del servei i d'incidències o sobre l'aplicació informàtica (fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà segons els següents criteris:

- 5 punts: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar de forma clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei.
- 4 punts: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic.
- 2 punts: la proposta tot i adequar-se formalment als requisits exigits en el plec de prescripcions tècniques, conté algun element ambigu o poc clar que no permet demostrar que s'assoliran tots els requisits descrits en el plec tècnic.
- 1 punt: La proposta no cobreix els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació als requeriments específics de la UOC.
- 0 punts: la proposta no compleix amb les especificacions del Plec de Prescripcions Tècniques.

1.4 Disposar d'un pla de protecció de dades adaptat a la reglamentació europea en vigor, certificat per un empresa auditora degudament homologada fins a un màxim de 5 punts).

Es valorarà segons els següents criteris:

- 5 punts: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar de forma clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei.
- 4 punts: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic.
- 2 punts: la proposta tot i adequar-se formalment als requisits exigits en el plec de prescripcions tècniques, conté algun element ambigu o poc clar que no permet demostrar que s'assoliran tots els requisits descrits en el plec tècnic.
- 1 punt: La proposta no cobreix els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació als requeriments específics de la UOC.
- 0 punts: la proposta no compleix amb les especificacions del Plec de Prescripcions Tècniques.

2. Proposta organitzativa del servei (fins a un màxim de 20 punts)

2.1 Organització del servei: estructura organitzativa, organització dels serveis, normes d'actuació, procediments, recursos humans i materials assignats a l'execució del servei (fins a un màxim de 10 punts).

Es valorarà segons els següents criteris:

- 10 punts: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els

aspectes de forma eficient, i permet assegurar de forma clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei.

- 7 punts: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic.
- 4 punts: la proposta tot i adequar-se formalment als requisits exigits en el plec de prescripcions tècniques, conté algun element ambigu o poc clar que no permet demostrar que s'assoliran tots els requisits descrits en el plec tècnic.
- 1 punt: La proposta no cobreix els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació als requeriments específics de la UOC.
- 0 punts: la proposta no compleix amb les especificacions del Plec de Prescripcions Tècniques.

2.2 Procediments de control que garanteixin el compliment de les prescripcions del contracte: mitjans tècnics i pla de control de qualitat i inspecció del servei, procediment de resolució d'incidències. Indicar la plantilla pròpia d'inspectors en exclusiva disponibles en l'àmbit geogràfic de prestació del servei i existència de protocol (fins a un màxim de 10 punts).

Es valorarà segons els següents criteris:

- 10 punts: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar de forma clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei.
- 8 punts: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic.
- 5 punts: la proposta tot i adequar-se formalment als requisits exigits en el plec de prescripcions tècniques, conté algun element ambigu o poc clar que no permet demostrar que s'assoliran tots els requisits descrits en el plec tècnic.
- 3 punt: La proposta no cobreix els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació als requeriments específics de la UOC.
- 0 punts: la proposta no compleix amb les especificacions del Plec de Prescripcions Tècniques.

1- Assegurament de la qualitat del servei.

1.1 Programa de formació anual per als vigilants de seguretat que treballin a la UOC, per a tot el contracte (1 any) incloent informació del Centre de Formació, temari, horari.

SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA, S.A.

La proposta del licitador inclou, de forma detallada, el programa de formació, fent menció del centre, temari i l'horari en que es realitzaran les mateixes.

- Respecte al programa de formació anual per als vigilants de seguretat que treballin a la UOC, la proposta inclou un Programa de formació d'acollida de 18 hores lectives i 24 hores pràctiques al lloc de treball i un pla de formació d'actualització i especialització de 20 hores lectives anuals.
- Respecte al centre on s'impartiran les formacions, la proposta detalla que aquestes es realitzaran a un centre propi a Barcelona.
- Respecte al Temari, la proposta incorpora els programes que es detallen a continuació:
 - i. Programa d'acollida: Previ a la incorporació del servei, el personal de reguarda o de nova incorporació haurà de realitzar el curs d'inici del servei, no incorporant-se al mateix fins que no quedi suficientment acreditat el coneixement. La formació consisteix en una part teòrica de 18 hores i una vegada finalitzada aquesta fase es planificarà la segona. Aquesta segona fase pràctica de 24 hores consistirà en realitzar solapament del servei un mínim de dues vegades en torn laborable de nit i una en torn de cap de setmana. Inclourà:
 1. Política de seguretat de Securitas
 2. Codi Ètic i Normativa Interna
 3. Estructura orgànica i operativa del servei
 4. Pla operatiu de seguretat
 5. MFO, manual de funcionament operatiu
 6. Procediment i protocols d'actuació
 7. Pla d'autoprotecció i d'emergències
 8. Materials tècnics i mitjans de les instal·lacions
 9. Pràctiques i solapament del servei
 - ii. Programa d'actualització i especialització: Aquest programa tindrà una durada de 20h anuals, inclourà:

1. Gestió d'emergències, primers auxilis i DEA: Normativa, pla d'autoprotecció, plans d'emergència i evacuació. Procediments d'actuació davant situacions d'emergència. Factors, conducta, anàlisi de diferents situacions d'emergència. Protocols d'actuació i col·laboració amb els equips d'emergència externs i amb les forces i cossos de seguretat. DEA, tècnica i pràctica d'utilització.
2. Atenció a l'usuari i control d'accessos: Característiques, transmissions del control d'accessos. Control de recepció, explotació i control de consignes, tracte amb el visitant, resolució de conflictes, etc. Coordinació amb el personal de l'edifici i informe d'incidències.
3. Extinció d'incendis: Teoria del foc, agents extintors, sistemes portàtil, EPIS i instal·lacions protecció d'incendis.
4. Informàtica per a seguretat: Word, Excel i correu electrònic.
5. Software professional de control d'accessos i d'integració de sistemes: INET, TACVista, Winaccess. Legislació vigent i normativa, control de persones i vehicles. Gestió d'alarmes, eines de configuració, gestió d'horaris i acreditacions, etc.
 - Respecte a l'Horari, la proposta indica que tot el personal assignat al contracte realitzarà el programa de formació d'actualització i especialització en el primer trimestre de la durada del Contracte.

La proposta del programa de formació anual per als vigilants de seguretat que treballin a la UOC permet donar compliment als requisits exposats en el Plec de Prescripcions Tècniques.

Es considera que la proposta aporta elements complementaris que li donen un valor afegit al servei, com un programa d'acollida de 18 hores lectives, per a les noves incorporacions al servei i per vigilants de re-guarda. Les 24 hores practiques que ofereixen compleixen amb el requisits del Plec, que demana que els treballadors en formació hauran de passar com a mínim dues vegades per torn de nit i com a mínim una pel torn del cap de setmana.

A part d'aquesta millora, també s'ofereix formació en software de control d'accessos professional i d'integració de sistemes de seguretat (Inet, TACVista i Winacces) i d'informàtica a nivell d'usuari amb cursos de Word i Excel.

La proposta del licitador dona compliment als aspectes que es valoraven en aquest apartat així com aporta elements complementaris que li donen valor afegit al servei.

Per tant, es considera atorgar al licitador **5 punts**, atès que la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar de forma clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei.

ILUNION SEGURIDAD,S.A.

La proposta del licitador inclou, de forma detallada, el programa de formació i especifica el centre, temari i l'horari en què es realitzaran les formacions.

- Respecte al Programa de formació anual per als vigilants de seguretat que treballin a la UOC, la proposta inclou un programa que constarà d'una formació prèvia de nova incorporació al servei de 16h (2 dies torn de 8 hores) i un curs de reciclatge anual de 20 hores. També inclou cursos d'especialització tècnica, extinció d'incendis (8h), DEA (2h), Att. Client (5h) i primers auxilis (3h). En total 18 hores anuals.
- Respecte al centre on s'imparteixen les formacions, la proposta detalla que aquestes es realitzaran a un centre propi a Barcelona.
- Respecte al Temari, la proposta incorpora els programes que es detallen a continuació
 - i. DEA: Perspectiva general, què fa un DEA, situacions i passos de com es pot utilitzar un DEA. Com connectar un DEA i situacions especials.
 - ii. Primers auxilis: Mòdul 1 Generalitats, conceptes generals anatomia humana i principis generals de primers auxilis. Mòdul 2 normes sobre primers auxilis, mossegades, picadures, intoxicacions, contusions, cremades, hemorràgies, asfixia, etc
 - iii. Extinció d'incendis: Conceptes generals, objectius, naturalesa del foc, anàlisi de riscos, mesures de protecció i plans d'emergència.
 - iv. Atenció al client: control procés de comunicació amb el públic, comportament que possibilitin la percepció d'un tracte agradable, millora de la qualitat del servei rebut i controlar situacions conflictives.
- Respecte a l'Horari, la proposta detalla que la formació quedarà dividida en dos semestres, en el segon semestre 2020 formació de primers auxilis, extinció d'incendis i atenció al client. En el primer semestre del 2021 formació reglamentaria comú i DEA. L'horari proposat és el següent:
 - 1. DEA: 8:30h a 13:30h. Presencial.
 - 2. Primers auxilis: 8:30h a 14h i 15h a 17h. Presencial
 - 3. Extinció d'incendis: 9h a 14h. Presencial
 - 4. Atenció al client: 8:30h a 13:30h. Presencial

La proposta del programa de formació anual per als vigilants de seguretat que treballin a la UOC compleix els requisits exposats en el Plec de Prescripcions Tècniques.

Es considera que la proposta aporta elements complementaris que li donen un valor afegit al servei, com un curs de reciclatge anual d'una durada de 20 hores que servirà per revisar i refrescar procediments, protocols, etc.

Aquesta formació de reciclatge anual es valora molt positivament, ja que assegura que el vigilant destinat al servei manté el coneixement i usos dels programes informàtics, protocols, normes, etc.

Per tant, es considera atorgar al licitador **5 punts**, ja que la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar de forma clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei.

UTE INV UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA (INV VIGILANCIA, S.L. - INV PROTECCION, S.L.)

La proposta del licitador inclou, de forma detallada, el programa de formació, fent menció al centre, temari i l'horari en què es realitzaran les formacions:

- Respecte al Programa de formació anual per als vigilants de seguretat que treballin a la UOC, la proposta detalla que els vigilants assignats al servei participaran en el pla de formació anual d'acord amb el següent programa formatiu: Prevenció i extinció d'incendis (10h), d'evacuació i emergències (10h), Atenció a l'usuari (5h), DEA i primers auxilis (8h) i prevenció de riscos laborals (11h).
- Respecte al centre on s'impartiran les formacions, la proposta detalla que les accions formatives es realitzaran al centre de formació Seguretat Centres de formació, SL on INV Vigilància té subscrit un acord de col·laboració.
- Respecte al temari, la proposta incorpora els següents programes:
 - i. Prevenció i extinció d'incendis, d'evacuació o emergències: la combustió, prevenció d'incendis, detecció i alarma, mecanismes i agents extintors, mitjans tècnics d'extinció, plans d'autoprotecció, evacuació, pla d'emergència particular.
 - ii. Curs atenció a l'usuari: orientació a l'usuari, resolució de situacions i comunicació.
 - iii. DEA i primers auxilis: DEA, àrea teòrica (la parada cardíaca, RCP, desfibril·lació automàtica, etc) i àrea pràctica (RCP, desfibril·lació automàtica, simulació reglada PCR, etc). Primers auxilis: actuació en urgències, ordre de prioritat, tipus de ferits, hemorràgies, cremades, atacs d'ansietat, etc)
 - iv. Prevenció de riscos laborals: conceptes bàsics sobre seguretat i salut en el treball, riscos generals i la seva prevenció i riscos específics i la seva prevenció.

- Horari
 - i. Els cursos es realitzaran dintre del primer quadrimestre de l'inici del contracte.

La proposta del programa de formació anual per als vigilants de seguretat que treballin a la UOC permet donar compliment als requisits exposats en el Plec de Prescripcions Tècniques. Motiva a pensar que donarà compliment a tots els requisits exposats en el referit Plec, però no aporta elements que donin un valor afegit, com per exemple formació de reciclatge en matèria dels requisits mínims demanats al Plec de Prescripcions Tècniques.

Per tant, es considera oportú atorgar la licitador **4 punts**, ja que la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar el compliment dels requisits descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques, però no aporta elements complementaris que donin un valor afegit.

1.2 Descripció dels mitjans tècnics i de les mesures emprades per l'empresa per garantir la qualitat del servei.

SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA, S.A.

La proposta del licitador inclou, de forma detallada, els mitjans tècnics i les mesures emprades per tal de garantir la qualitat del servei.

Pel que fa als mitjans tècnics, la proposta inclou:

- telèfon mòbil amb servei de veu i dades
- programari de gestió de rondes, punt d'inici i finalització del servei i boto de pànic.
- Una app per el control de rondes, amb les següents característiques:
 - i. registre d'activitats realitzades,
 - ii. redacció d'incidències amb possibilitat d'ajuntar fotografies i vídeos amb incrustació de data i hora,
 - iii. comunicació amb temps real,
 - iv. consulta d'instruccions,
 - v. localització de posicionament sobre mapa
- un servei/centre de suport i control a Barcelona (CAC) operatiu 24h i atès per 5 vigilants

- Un servei de CRA central receptora d'alarma 24h x 365 dies.
- Una plataforma 365, (eina per aconseguir una bona planificació i que el personal sàpiga que ha de fer i que s'espera d'ells)

Pel que fa a les mesures de qualitat, la proposta detalla que implantarà un manual de qualitat per a la millora del servei a la UOC, basat en ISO 9001, 14001, 18001 i 27001. Els objectius d'aquest manual es basa en incrementar la satisfacció de la UOC elevat el nivell de resultats.

A part de totes aquestes mesures, es farà un pla de seguiment, amb l'aplicació d'un programa d'auditories, elaboració d'enquestes de satisfacció entre altres.

L'oferta aporta elements complementaris que li donen un valor afegit, com l'app de seguiment de rondes, la plataforma 365, el manual de qualitat i el pla de seguiment d'aquest.

Per tant, es considera oportú atorgar al licitador **5 punts**, ja que la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar de forma clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei.

ILUNION SEGURIDAD,S.A.

La proposta del licitador inclou, de forma detallada, els mitjans tècnics i les mesures emprades per tal de garantir la qualitat del servei.

Pel que fa als mitjans tècnics, la proposta inclou:

- Una unitat d'ordres de lloc actualitzades i personalitzades.
- El software Visual Pla per a gestió de seguiment i control del servei, incidències, etc mitjançant pda i sms. Aquest software permet la visualització on-line del seguiment de les rondes, registres d'incidències, registre d'activitats diàries i resum mensual del servei.
- Una unitat per delegació de centre de control operatiu de serveis les 24h els 365 dies de l'any.
- Posarà a la disposició del servei el software Z-tracer. Aquest software permet el control de rondes i presència, així que permet fer el seguiment del personal assignat al contracte, puntualitat, hores de treball, substitucions, etc. Z-tracer també disposa del botó home mort i botó de pànic, localització en temps real, cop brusc/caiguda lliure, temperatura extrema, pèrdua de connexió. També aportarà un telèfon smartphone.

- El software Visual Pla, que permet la integració de tot el personal i l'organització de quadrants de servei, vacances, baixes, etc.

La descripció dels mitjans tècnics i de les mesures emprades per garantir la qualitat del servei és completa i detallada. Descriu de forma clara l'equipament que portarà el vigilant, les característiques d'un software per al control de rondes així com l'aportació d'un software per garantir la gestió, seguiment i control de quadrants.

Es considera, a més a més, que l'oferta aporta elements complementaris que li donen un valor afegit, com el software de seguiment de rondes i el software per la gestió, seguiment i control de quadrants.

Per tant, es considera oportú atorgar al licitador **5 punts**, ja que la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar de forma clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei.

UTE INV UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA (INV VIGILANCIA, S.L. - INV PROTECCION, S.L.)

L'oferta detalla de manera clara els aspectes claus del servei, com l'atenció i cobertura al client, el departament d'inspecció i l'aplicació d'un programa d'auditories internes.

Ara bé, la proposta només menciona i no inclou el detall en la descripció dels mitjans tècnics ofertats, com ara el suport informàtic Freemática i la integració en el programa de gestió d'incidències Ctaima.net.

Pel que fa a Freemática, només descriu que farà recollida i integració de tota la informació i afirma que a través dels seus diferents mòduls –que no es detallen- són capaços de gestionar la qualitat, les incidències, el dia a dia, vacances, etc. No obstant això, no descriu l'operativa exacta d'aquest programari i tampoc aporta cap diagrama de flux per entendre el funcionament.

Pel que fa a Ctaima.net, el licitador detalla que optimitza els processos d'identificació, registre, seguiment, avaluació i tancament de les incidències. No obstant això, no descriu l'operativa exacta d'aquest programari i tampoc aporta cap diagrama de flux per entendre el funcionament.

La proposta per tant, tot i definir de forma genèrica el Freemática i el Ctaima.net no descriu el detall de l'operativa, mancant informació de com funcionen i gestionen les incidències en aquestes dues aplicacions informàtiques. Així, la proposta deixa aquests dos punts claus en la gestió d'incidències poc clars, i no presenten suficient detall per tal d'assegurar que s'assoleixen tots els requisits.

En definitiva, es considera oportú atorgar al licitador **2 punts**, ja que la proposta, tot i adequar-se formalment als requisits exigits en el Plec de Prescripcions Tècniques, conté algun element ambigu o poc clar que no permet demostrar que s'assoliran tots els requisits descrits en el referit Plec.

1.3 Document tipus a utilitzar per als comunicats diaris del servei i d'incidències o sobre l'aplicació informàtica.

SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA, S.A.

Securitas Seguridad España ofereix una proposta on els informes s'elaboren online amb l'app SAFECALL. Els informes proposats són: full diari de servei, informe d'incidències, informe mensual de gestió i quadrant mensual.

A part, ofereixen una aplicació informàtica, Securitas Connect, per tal que la UOC tingui accés a totes les dades en temps reals.

Com a element complementari, la proposta descriu que aquests informes es generen a través de l'app Safecall que permet configurar els informes. Aquesta app millora clarament la gestió dels informes en paper, on cal destinar més temps a les cerques i ser més curós en l'arxiu dels fulls en format paper. A part d'aquesta aplicació, en la proposta també es descriu que s'implantarà una altra, Securitas Connect, que permet la integració de totes les dades del servei.

Aquestes app's donen un valor afegit al servei, ja que permeten en temps real la gestió i seguiment de totes les tasques, a més de ser un repositori de tots els documents utilitzats per als comunicats diaris o d'incidències. També es valora molt positivament el fet d'eliminar els informes en paper i l'ús d'aquest material.

Per tant, es considera oportú atorgar al licitador **5 punts**, ja que la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar de forma clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei.

ILUNION SEGURIDAD,S.A.

La proposta del licitador descriu que s'elaboraran informes diaris del servei, d'incidències, control del lliurament de claus, inspeccions, seguiment de la formació, repositori web per al client, etc.

La proposta del licitador contempla, com a element complementari que aporta valor al servei, la implantació d'una eina informàtica per al control de servei de vigilància, en concret Z-S3, que es un sistema portàtil de supervisió i seguiment d'activitats. Aquesta eina permet realitzar tots els informes, partes de treball, comunicació d'avisos, etc.

Z-S3 és un sistema de gestió documental i seguiment del servei que pretén agilitzar els tràmits i eliminar el paper. L'eina permet configurar els informes a mida de les necessitats del client.

Aquesta app millora clarament la gestió dels informes en paper, on cal destinar més temps a les cerques i ser més curós en l'arxiu.

En definitiva, aquesta APP dona un valor afegit al servei, ja que permet en temps real la gestió i seguiment de totes les tasques, a més de ser un repositori de tots els documents utilitzats per als comunicats diaris o d'incidències.

Per tant, es considera oportú atorgar al licitador **5 punts**, ja que la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar de forma clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei.

UTE INV UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA (INV VIGILANCIA, S.L. - INV PROTECCION, S.L.)

La proposta contempla la implantació d'un document on cada treballador emplenarà en cada torn. El licitador descriu el document i els camps que omplirà el vigilant assignat al servei. Aquests camps són: nom del centre, data del document, dades del treballador, nº de TIP, horari d'inici i finalització del seu torn, hora de connexió i desconnexió de les alarmes, etc. Per tant, es dóna compliment al que s'estableix al Plec de Prescripcions Tècniques.

Ara bé, en no tenir un suport informàtic i fer-ho en una plantilla de paper, no es permet assegurar que s'assoliran tots els requisits exigits en el Plec, com per exemple adjuntar fotografies i/o esquemes de la incidència detectada als informes.

Per tant, es considera oportú atorgar al licitador **2 punts**, ja que la proposta tot i adequar-se formalment als requisits exigits en el Plec de Prescripcions Tècniques, conté algun element ambigu o poc clar que no permet demostrar que s'assoliran tots els requisits descrits en el referit Plec.

1.4 Disposar d'un pla de protecció de dades adaptat a la reglamentació europea en vigor, certificat per un empresa auditora degudament homologada.

SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA, S.A.

El licitador té certificat el seu sistema de gestió de seguretat de la informació, sota els requisits exigits a la norma ISO 27001:20013, per DNV-GL Bussiness Assurance.

En la proposta es detalla l'empresa auditora degudament homologada del pla de protecció de dades i s'aporta una fotografia del mateix. Aquest aspecte s'adapta als requisits del Plec.

Per tant, es considera oportú atorgar al licitador **4 punts**: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, però no aporta elements complementaris que li donin un valor afegit.

ILUNION SEGURIDAD,S.A.

El licitador disposa d'un certificat de procés d'adequació al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, emès per Comtrust.

En la proposta es detalla l'empresa auditora degudament homologada del pla de protecció de dades i s'aporta una fotografia del mateix. Aquest aspecte s'adapta als requisits del Plec.

Per tant, es considera oportú atorgar al licitador **4 punts**: la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, però no aporta elements complementaris que li donin un valor afegit.

UTE INV UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA (INV VIGILANCIA, S.L. - INV PROTECCION, S.L.)

El licitador disposa d'un certificat de procés d'adequació al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, emès per Helas Consultores.

En la proposta es detalla l'empresa auditora degudament homologada del pla de protecció de dades i s'aporta una fotografia del mateix. Aquest aspecte s'adapta als requisits del Plec.

Per tant, es considera oportú atorgar al licitador **4 punts**, ja que la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, però no aporta elements complementaris que li donin un valor afegit.

La puntuació total obtinguda en l'apartat anomenat Assegurament de la qualitat del servei és la següent:

	SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA, S.A.	ILUNION SEGURIDA D S.A.	UTE INV UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA (INV VIGILANCIA, S.L. - INV PROTECCION, S.L.)
1. Assegurament de la qualitat del servei.	19 Punts	19 Punts	12 Punts
1.1. Programa de formació anual per als vigilants de seguretat que treballin a la UOC, per a tot el contracte (1 any) incloent informació del Centre de Formació, temari, horari.	5 Punts	5 Punts	4 Punts
1.2. Descripció dels mitjans tècnics i de les mesures emprades per l'empresa per garantir la qualitat del servei.	5 Punts	5 Punts	2 Punts
1.3. Document tipus a utilitzar per als comunicats diaris del servei i d'incidències o sobre l'aplicació informàtica.	5 Punts	5 Punts	2 Punts
1.4 Disposar d'un pla de protecció de dades adaptat a la reglamentació europea en vigor, certificat per un empresa auditora degudament homologada.	4 Punts	4 Punts	4 Punts

2- Proposta organitzativa del servei

2.1 Organització del servei: estructura organitzativa, organització dels serveis, normes d'actuació, procediments, recursos humans i materials assignats a l'execució del servei.

SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA, S.A.

- Estructura organitzativa: L'estructura de Securitas que dona cobertura al servei UOC es detalla en un mapa amb la localització de les diverses oficines, que donaran cobertura a la prestació del servei (delegació Catalunya, Madrid, Llevant, Balears i Sevilla). En un diagrama de flux descriu l'estructura organitzativa, oficina tècnica, departament de planificació, assessoria jurídica, PRL, caps d'operacions, RRHH, etc. En un altre punt també s'indiquen, en concret, les oficines que donaran cobertura als edificis UOC.
- Organització dels serveis: S'aporta un diagrama de flux amb l'organització del servei a la UOC. Aquest detalla l'organització del servei amb l'estructura de l'empresa (RRHH, PRL, Assessoria Jurídica, etc) fins arribar al interlocutor del servei. Després d'aquest interlocutor detalla els diferents serveis objectes d'aquest plec, com vigilància, central receptora d'alarmes, custòdia de claus i servei d'acudes. Indica que posa a disposició del servei un interlocutor únic, un cap de serveis, el cos d'inspectors i el centre de control i alarma. En un altre apartat descriu l'abast del servei per a cada punt.
 - i. Vigilància, descriu les funcions del personal de seguretat, com el compliment de la normativa i legislació vigent, col·laboració amb els cossos de seguretat, primers auxilis, etc...
 - ii. Custòdia de claus i serveis d'acudes, descriu en una llista les dependències de la UOC indicant quina oficina donarà el servei de custòdia de claus i acuda. Exemple, la custòdia de claus i el servei d'acudes de la Seu Territorial de Madrid es farà des de l'oficina de Madrid.
 - iii. Central receptora d'alarmes (CRA) està instal·lada a Madrid i funciona les 24h del dia els 365 dies de l'any.
 - iv. També indica l'edifici de la UOC on es prestarà el servei per part del vigilants, les hores anuals del servei (6.000 hores) i l'horari dels vigilants, tan el diari com l'horari de cap de setmana i festius.
- Normes d'actuació i procediments: Ha desenvolupat unes plantilles de protocol de seguretat que serviran de base per elaborar els protocols definitius de la UOC.

Entre aquest procediment descriu breument un protocol pel sistema de rondes de seguretat i un pla de comunicació amb els diferents interlocutors. A mode d'exemple adjunta en un quadre dos procediments que seran d'obligat compliment a la UOC:

- i. Principis bàsics d'actuació. Com he de comportar-me al servei? Cuida la teva imatge, ser respectuós, ser educat i discret, no acceptar regals, etc...
 - ii. Normes de conducta. Com he de comportar-me al servei? Compleix la clàusula de confidencialitat, compleix les normes mediambientals implantades a la UOC, manté net i ordenat el teu lloc de treball, etc.
- Recursos humans i materials: Primer de tot, detalla la capacitat humana i els mitjans materials i tècnics de la delegació de Catalunya, la qual disposa de: 1 director general, 13 gerents, 4 delegats, 8 supervisors, 32 inspectors, 16 caps de serveis, 124 caps d'equip i 3.436 vigilants de seguretat. Com infraestructura disposen de departament de prevenció de riscos laborals, de formació, administratiu, de qualitat, d'operacions, de sistemes, el centre de control de Barcelona i el Securitas Mobile. Com a mitjans materials disposen de: sistemes de rondes, smartphones, telèfons mòbils, llanternes, walkies, gestors de claus, equipament epi, uniformitat, drons, equipament raig X, detector de metalls i videovigilància. El mitjans humans destinats al servei són els 3 vigilants de seguretat que demana el Plec, però també disposa de dos vigilants de seguretat de guarda formats per a les substitucions. A part d'aquest vigilant també s'assigna al servei, un Responsable de servei (com a interlocutor únic), un cap de serveis, 3 inspectors per la zona de Barcelona i 1 inspector per a cadascuna de les oficines que donen cobertura geogràficament.
 - Els recursos materials assignats al servei són: Una llanterna recarregable pel servei, 1 armilla de seguretat per cada vigilant, 1 guants antipunxada per cada vigilant, 1 joc d'epis per cada vigilant, 1 farmaciola pel servei, 1 uniformitat per cada vigilant (porra, manilles, gorra, sabates, abric, jersei, armilla, camisa llarga, camisa curta).

La proposta d'organització del servei es descriu de forma adequada i molt completa mitjançant documentació gràfica, diagrames de flux i un organigrama del servei. A més, la informació lliurada permet assegurar el compliment de tots els requeriments del Plec i millorar-los, ja que es presenta una organització de la custòdia de claus eficient, realitzant-la a la delegació més propera a l'edifici, la qual cosa assegura un millor temps de resposta en el servei d'acuda i custòdia de claus.

Per tant, es considera oportú atorgar al licitador **10 punts**, ja que la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, permet assegurar el compliment dels requisits descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei.

ILUNION SEGURIDAD,S.A.

- Estructura organitzativa: El licitador exposa que fou constituït el 1989 i forma part del Grup Ilunion, el qual pertany a la Corporació Empresarial ONCE. Té cobertura a nivell nacional amb una plantilla de més de 6.370 vigilants. L'estructura organitzativa segueix el següent model: Director Nacional d'Operacions, Gerent Nacional, Gerent Delegació, Responsable d'Operacions (cap de serveis), Coordinador de Servei (inspectors de serveis), cap d'equip i vigilant de seguretat sense arma.
- Organització dels serveis: L'organització del servei, des del punt de vista operatiu, està basada en el nombre de persones que componen la plantilla, així com les diferents categories de personal que conformen l'estructura del servei. Les funcions en general es resumeixen en: control i inspecció dels serveis, estudi i implementació de mesures correctives, anàlisi de situació i millora, interlocució directa, control i gestió de costos, resolució d'incidències, configuració d'informes preventius i millores. El servei disposarà d'una central receptora d'alarmes (CRA) amb atenció 24h i 365 dies a l'any. També disposarà d'un servei de custòdia de claus 24h i 365 dies l'any. Aquest servei estarà a la província de Barcelona, concretament a la Seu de la Delegació, on disposa d'una càmera cuirassada. Descriu també el servei d'acudes, que en cas d'alarma, la CRA contactarà amb el servei d'acudes. Posteriorment l'acuda retirarà de la càmera cuirassada de la Delegació, la clau identificada amb la direcció i es traslladarà a l'adreça indicada.

El servei de custòdia de claus s'indica que es realitzarà a la delegació de Barcelona, de manera que es generen dubtes de com s'entregaran aquestes claus als serveis d'acuda de les seus territorials fora de Catalunya, ja que no es descriu aquest procediment.

- Normes d'actuació i procediments:
 - i. Normes d'actuació, que separa en dues parts:
 1. Deontologia professional, on contempla un codi ètic per al vigilant.
 2. Normes generals de conducta, on detalla les normes al inici del servei (porta visible els documents identificatius, ser puntuals, anar perfectament uniformat, etc), durant el servei (evitar converses innecessàries, no fumar, no menjar en públic, etc) i les activitats prohibides (beure alcohol abans d'incorporar-se al servei, no portar revistes, llibres etc).
 - ii. Procediments, que es resumeixen en els següents protocol i/o procediments:
 1. Protocol 1: Vigilància de caràcter general.
 2. Protocol 2: Sistema d'identificació d'usuaris. Control d'accés

3. Protocol 3: Entrada i sortida de paqueteria
4. Protocol 4: Rondes de vigilància
5. Protocol 5: Situacions d'emergències:
 - a. Robatori
 - b. Incendis
 - c. Averia en sistema CCTV
 - d. Averia en sistema de climatització
 - e. Averia en sistema d'aigua
 - f. Accessos/intrusió
 - g. Inundació
 - h. Altercats violents
 - i. Sabotatge
 - j. Fuga d'informació
 - k. Actes terroristes
 - l. Mesures de seguretat davant Estat d'alarma-COVID

- Recursos humans i materials: Segons la proposta, és responsabilitat de l'inspector assignat a la UOC la gestió dels recursos humans per donar cobertura a la totalitat de l'abast del servei. A més del personal subrogable de vigilant actuals es formarà a dos vigilants de seguretat més perquè en cas d'ampliacions, baixes o substitucions, aquest personal suplent pugui realitzar el servei en les mateixes condicions que el personal titular. En cas de circumstàncies extraordinàries (indisposició, malaltia, etc), es disposarà de personal de suport suficient per garantir la prestació. Els horaris dels torns s'ajusten i mai en torns superiors a 9h continuades de servei. El mitjans materials assignats al contracte es descriuen en una taula com contempla la descripció, quantitat i àmbit d'actuació. En resum, els material assignats són: 1 uniforme per treballadors, 1 armilla reflectant per treballador, 1 telèfon mòbil amb càmera fotogràfica per servei, una llanterna halògena per servei, lector de rondes amb punts de marcatge, un botiquí i epis per cada treballador.

Per tant, per tot això, es considera oportú atorgar al licitador **4 punts**, ja que la proposta, tot i adequar-se formalment als requisits exigits en el plec de prescripcions tècniques, conté algun element ambigu o poc clar que no permet demostrar que s'assoliran tots els requisits descrits en el plec tècnic.

UTE INV UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA (INV VIGILANCIA, S.L. - INV PROTECCION, S.L.)

- Estructura organitzativa: El licitador no descriu l'estructura organitzativa de l'empresa.

- Organització dels serveis: S'assignarà un cap de serveis, que també serà l'interlocutor amb el responsable del servei a la UOC i un equip d'inspecció. El servei el prestarà l'actual equip de vigilants de seguretat i, en cas de necessitat de nous, se'n facilitaran. També es disposarà d'un vigilant de seguretat de reten format. El servei es prestarà per l'actual equip de vigilants més un de reten format. Les substitucions per descansos, vacances o incidències es cobriran, preferentment, per vigilants de seguretat assignats al servei que es trobin en el seu dia de descans i vulguin formar part dels serveis. Quan no sigui possible, es disposarà d'un vigilant de reten format. Abans de l'inici del servei, el cap de serveis assignat al contracte es reunirà amb la UOC per tal de conèixer a fons l'operativa, punt de risc, etc i confeccionarà un protocol específic que serà entregat en els 15 dies següents.

Posa a disposició del contracte un servei d'atenció al client les 24 hores els 365 dies de l'any. Aquest servei realitzarà trucades cada dues hores al vigilant per fer un seguiment acurat de l'assistència i presència del personal durant tota la jornada laboral. També posa a la disposició del contracte un departament d'inspecció propi operatiu les 24 hores i els 365 dies de l'any.

Els vigilants assignats al servei també realitzaran el control d'accessos, ja sigui personal del centre, personal aliè o personal de manteniment/neteja i control d'alarmes i càmeres. Els vigilants realitzaran rondes d'inspecció per a les instal·lacions, amb el suport d'un control de rondes informatitzat, passant pels punts de marcatge establerts. Es verificaran possibles intrusions, vandalisme, il·luminacions innecessàries, etc.. i qualsevol anomalia detectada quedarà reflectida en el part de treball diari, i si per la seva importància ho requerís, es redactarà un part d'incidències addicional, comunicant-lo de manera immediata al responsable de seguretat i al servei d'inspecció.

El servei de custòdia de claus el realitzarà el vigilant de seguretat en un armari habilitat a tal efecte. Les claus en custòdia es lliuraran únicament a les persones que disposin d'autorització prèvia, anotant en el full de control les dades personals (nom i cognom) de la persona a qui es fa entrega.

El licitador indica que el servei de custòdia de claus es realitzarà en un armari pel propi vigilant del servei a l'edifici de la UOC. El plec de prescripcions detalla clarament que aquesta custòdia de claus ha de realitzar-se a la delegació o seu de l'empresa adjudicatària, i no a les dependències de la UOC. Aquest fet fa que no es compleixin tots els requisits exposats en el plec.

- Normes d'actuació i procediments:
 - i. Normes sobre com realitzar el relleu al inici i final del servei: es detalla el procediment de com actuarà el treballador sortint i com actuarà el treballador entrant.
 - ii. Protocol de control de presència: es detalla com a l'inici i finalització del servei els vigilants es posen en contacte amb el seu centre de control. La comunicació serà via telèfon mòbil i, en cas de no rebre la comunicació i no rebre resposta, es posaran en marxa les

- mesures correctives.
 - iii. Descobert de personal des del Centre de Control o directament per alerta del servei d'inspecció: s'alertarà a les unitats de reten més pròximes posant a la seva disposició un vehicle patrulla per facilitat el desplaçament.
 - iv. Normes generals d'actuació: Detalla en una llista una sèrie de normes d'actuació: realització de rondes, control i atenció de càmeres, control d'entrada i expulsió de persones, etc. En una taula també detalla la periodicitat dels treballs, exemple: protecció, vigilància i custòdia de tots els béns ubicats en l'interior, així com els propis béns immobles, diària.
- Recursos humans i materials: Es destina al contracte un cap de serveis, que a la vegada farà les funcions d'interlocutor, els vigilants actuals més un de reten (format) i l'equip d'inspector. També disposa de més de 300 vigilants de seguretat distribuïts al voltant de tota Catalunya que possibiliten assegurar les peticions extres de vigilants en uns 35 minuts. En temps de resposta en cas d'absències imprevistes, situacions excepcionals o d'actuació per la no disponibilitat d'instruments necessaris per a la prestació del servei no superarà el 35 min. Com a recursos materials assignats al contracte es disposarà de: 1 smartphone amb veu i dades dotat de càmera digital, un sistema de control de rondes amb 10 punts de marcatge, una llanterna halògena LED-WAZE, un joc d'armilla per vigilant, un parell de guants antitall i punxada i una farmaciola personalitzada. Cal a dir que tots els vigilants portaran la defensa reglamentaria i manilles. També se'ls proporcionarà el material d'oficina necessari, paper, bolígrafs, llibretes, calculadores, etc.

Per tot allò exposat anteriorment, es considera que l'oferta del licitador no compleix de forma satisfactòria amb tots i cadascun dels requisits exposats en el Plec de Prescripcions Tècniques (i.e. respecte de la custòdia de claus, el licitador indica que es farà en un armari pel vigilant del servei, malgrat que el Plec indica que ha de ser en una delegació o seu de l'empresa de seguretat).

Per tant, es considera oportú atorgar al licitador **0 punts**, ja que la proposta no compleix amb les especificacions del Plec de Prescripcions Tècniques.

2.2 Procediments de control que garanteixin el compliment de les prescripcions del contracte: mitjans tècnics i pla de control de qualitat i inspecció del servei, procediment de resolució d'incidències. Indicar la plantilla pròpia d'inspectors en exclusiva disponibles en l'àmbit geogràfic de prestació del servei i existència de protocol.

SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA, S.A.

- Mitjans tècnics i pla de control de qualitat i inspecció del servei
 - i. Implantació de l'app per smartphone i Tablet Planner 365 mobile per la realització de les inspeccions dels seus Inspectors. L'objectiu de l'app és de millorar el treball dels inspectors i facilitar la immediatesa de l'entrada de la informació. L'app permet gestionar les inspeccions, revisió del inici del servei, incidències (pot afegir fotografies), no conformitats, etc. L'app també permet gestionar dades generals de la inspecció, valoració del servei, llistat d'empleats inspeccionats amb la seva valoració personal, etc.
 - ii. Implantació de l'app Safecall, que serà utilitzada pel vigilant per a realitzar el marcatge d'inici, meitat i fi de servei. Així s'assegura tenir un control de la presència del vigilant a cada servei. Aquesta app també incorpora el botó SOS per a ser activat en cas d'emergència i detecció de caigudes brusques.
 - iii. Mitjançant la app Planner 365 realitzarà els control de la presència i assistència del personal. Aquest sistema verificarà l'hora d'entrada i sortida del vigilant. En el cas de no rebre el marcatge d'inici de servei es trucarà tres vegades al vigilant i en cas de no poder-hi contactar s'activa l'avís a l'inspector, per tal d'esbrinar el motiu i posar en marxa el protocol per cobrir el lloc vacant amb el personal de reguarda. L'app també permet programar una verificació horària seqüencial per tal que el vigilant notifiqui la continuïtat en el servei. Això permet detectar una inactivitat.

També descriuen un protocol per cobrir les contingències per absentisme laboral i un altre de com s'actuarà en cas d'absència prevista (vacances, visites mèdiques, etc). En el cas de les absències imprevistes detalla dos protocols, un per retard a l'hora d'inici del servei i l'altre per la NO assistència al lloc de treball. Descriu com realitzarà la gestió per cobrir les vacances, que serà a través de l'app Planner 365, també detalla els temps de resposta en cas de d'absentisme, presència d'inspector, interlocutor i serveis extraordinaris.

Securitas aporta elements tècnics complementaris que li donen un valor afegit, com l'app Planner 365 per Tablet i smartphone i l'app Safecall. Aquestes dues app garantitzen un seguiment exhaustiu del contracte i en temps real. També permeten l'eliminació del paper en el contracte.

- Procediment de resolució d'incidències
 - i. Securitas ha desenvolupat unes plantilles de procediments operatius amb l'objectiu d'elaborar la base de quines mesures es tindran en compte davant d'una incidència a de seguretat. L'esquema d'actuació seria: detecció (vigilància, alerta, reconeixement i comunicació), reacció (avaluació, decisió, comunicació i registre), intervenció (acció o resposta) i normalització (tornada situació inicial).
 - ii. Detalla les incidències de seguretat més freqüents i afirma que té protocol per a cadascuna d'elles. També separa el procediment com de actuar segons siguin incidències tècniques (fuita d'aigua, comunicacions, elèctric, etc) i incidències d'emergències (confinament, condicions meteorològiques, etc).
 - iii. Securitas aporta un diagrama de flux on descriu el procés de com és resoldrà la incidència, des de la comunicació i/o detecció fins a la fi de la contingència.

El procediment de resolució d'incidències respon a les exigències del plec segons la descripció d'aquest apartat.

- Plantilla pròpia d'inspectors en exclusiva disponibles en l'àmbit geogràfic de prestació del servei i existència de protocol
 - i. Securitas assignarà 3 inspectors a l'Oficina de Barcelona i 1 inspectors per a cadascuna de les oficines que donen cobertura, Tarragona, Lleida, Vic, Girona, Palma, València, Castelló, Madrid i Sevilla).
 - ii. Securitas presenta un pla de control de qualitat a la inspecció del servei. Les inspeccions és fixaran a un mínim de 3 per mes, on l'inspector declararà el servei com a conforme o no conforme. En el cas de no conforme s'actua segons el procediment intern, que estableix la metodologia a seguir.
 - iii. Securitas aporta un diagrama de flux amb el procés principal de les inspeccions. També una taula amb els indicadors de qualitat i seguiment de les inspeccions. En aquesta taula apareix l'indicador, el límit admissible per indicador i la freqüència. En una altre defineix els indicadors i els aspectes que es valoren. També es descriu, en un altre punt, el continguts principals de les inspeccions i els elements a valorar. Així mateix dins les visites periòdiques de l'inspector, el seu treball es trobarà orientat a: formar al personal, verificar el compliment, comprovar el grau de satisfacció, establir plans de treball i assessorar als responsables de la UOC.

La descripció de la plantilla pròpia d'inspectors es realitza de forma correcta i s'ajusta als requeriments del plec.

Per tant, es considera oportú atorgar al licitador **10 punts**, ja que la proposta és completa, detallada, coherent, cobreix tots els aspectes de forma eficient, i permet assegurar de forma clara el compliment dels requisits descrits en el plec tècnic, aportant elements complementaris que li donen un valor afegit al servei. Es valora molt positivament la implantació de les dues app (Planner 365 i Safecall) que, a part de la gestió del contracte en temps real, permetent eliminar el paper en el contracte.

ILUNION SEGURIDAD,S.A.

- Mitjans tècnics i pla de control de qualitat i inspecció del servei:
 - i. Ilunion descriu com a mitjans tècnics una central receptora d'alarmes, un servei de custòdia de claus i un servei d'acudes. Es descriu el servei d'acuda, però es valora en l'apartat 2.1 al ser part de l'organització del servei
 - ii. La inspecció del servei estarà disponible les 24h del dia. El servei serà inspeccionat amb una periodicitat mínima de 2 cops per setmana, 1 inspecció en dia laborable i l'altre el cap de setmana, deixant constància per escrit. Aquestes inspeccions permeten garantir un correcte control de la qualitat del servei.
 - iii. Es descriuen les aplicacions i softwares per a la gestió d'incidències i seguiment del servei del Visual Pla i Z-tracer. Aquestes aplicacions, juntament amb les inspeccions del punt anterior motiven a creure que es podrà fer un bon seguiment del servei.
- Procediment de resolució d'incidències
 - i. Un cop Ilunion rep la comunicació de necessitat, es comunica al responsable operatiu i conjuntament amb l'equip d'inspectors procedeixen a la selecció dels operatius necessaris. A part de la descripció s'aporta un diagrama de flux de l'operativa i una taula amb els temps de resposta, que és de 30 minuts des de la notificació de la incidència per dos vigilants i d'una hora per quatre vigilants.

Tot i que el procediment de resolució d'incidències s'ajusta al contracte i el temps de resposta sembla correcte, el fet que la custòdia es realitzi a la delegació de Barcelona, no permet assegurar el temps de resposta de 30 minuts en el cas dels vigilants en les incidències fora de la província de Barcelona que requereixin de les claus.

- Plantilla pròpia d'inspectors en exclusiva disponibles en l'àmbit geogràfic de prestació del servei i existència de protocol
 - i. El nombre d'inspectors que l'union disposa a la província de Barcelona és de 7 inspectors. La freqüència d'inspecció oscil·la entre les 48 i 72 hores, les quals seran un 60% diürnes, 40% nocturnes, 70% en dies laborables i 30% en dies festius.

La proposta d'aquest apartat es presenta de forma correcta i es compleix amb l'especificat al plec.

Per tant, es considera oportú atorgar al licitador **5 punts**, ja que la proposta, tot i adequar-se formalment als requisits exigits en el Plec de prescripcions tècniques, conté algun element ambigu o poc clar que no permet demostrar que s'assoliran tots els requisits descrits en el referit Plec. El que descriu en aquest punt s'adapta al Plec de Prescripcions Tècniques, però el licitador no aporta cap mitjà tècnic que marqui una diferència en el servei. A més a més, un punt incoherent de l'oferta és la custòdia de claus i com el servei d'acudes de fora de la província de Barcelona disposarà d'elles i el temps de resposta d'incidències. L'oferta diu clarament que la custòdia serà a la Delegació de Barcelona però, quan es fa referència a les acudes, s'indica que el servei retirarà de la càmera cuirassada la clau identificada amb la direcció i la traslladarà a l'adreça indicada. Dit extrem és poc clar i no permet demostrar que s'assoliran tots els requisits i, en particular, el temps de resposta d'incidències ofert.

UTE INV UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA (INV VIGILANCIA, S.L. - INV PROTECCION, S.L.)

- Mitjans tècnics i pla de control de qualitat i inspecció del servei:
 - i. Un departament d'inspecció operatiu 24h per 365 dies on tots els inspectors disposen d'una pda amb correu electrònic i internet per la constant comunicació.
 - ii. Recollida i integració de tota la informació en el suport informàtic FREEMATICA, on gestionaran la qualitat ISO, les incidències, el dia a dia, etc. Integració en el programa de gestió d'incidències.
 - iii. El pla d'inspeccions i qualitat estarà pel departament propi d'inspecció distribuïts per zones geogràfiques en tot el territori nacional. A part de les visites d'inspecció els inspectors durant un control d'aquestes, mitjançant la fitxa de control d'inspeccions. Aquest departament garantirà el procés de revisió i renovació de la uniformitat, la llista de control i verificació dels serveis, fitxa de control d'accessos, informes mensuals de l'estat i desenvolupament dels serveis.

La proposta tècnica en aquest apartat dona compliment a les especificacions del plec.

- Procediment de resolució d'incidències
 - i. Es definiran protocols d'actuació específics davant d'emergències que formarà part del protocol operatiu específic del servei i que seguirà les següents normes generals d'actuació: abans de l'inici d'un servei es lliurarà al responsable de seguretat del centre i a cadascun dels vigilants de seguretat, un llistat de telèfons d'urgència i adreces, indicant la manera correcta de procedir davant qualsevol situació que necessiti una ràpida actuació. Descriu un procediment de resolució d'incidències però sempre dins l'àmbit de l'edifici on disposen físicament del servei de vigilància, la qual cosa motiva a creure que no serà vàlid per a les seus on no hi ha presència física de vigilant de seguretat. Un cop notificada la contingència per part de la UOC els responsables del servei d'Il·lunion, juntament amb l'equip d'inspectors procedeixen a designar l'operatiu, indicant que serà sempre en continua comunicació amb l'equip present al edifici. La proposta és coherent per l'edifici que té presència de vigilància, però no per la resta d'edificis. Al no tenir presència física de vigilant no es podrà garantir la gestió de la contingència, ja que a l'oferta presentada no s'ha descrit aquesta situació. Motiva a pensar que aquest procediment de resolució d'incidències s'ha pensat més per serveis extraordinaris on és requereix una aportació de personal. De fet, en el text de l'oferta sempre fa referència a serveis extraordinaris.
- Plantilla pròpia d'inspectors en exclusiva disponibles en l'àmbit geogràfic de prestació del servei i existència de protocol
 - i. Per la zona de prestació del servei es disposa d'un departament d'inspecció integrat per 4 persones operatiu les 24h i els 365 dies de l'any. El pla d'inspeccions serà d'una inspecció setmanal, fent un total de 4 inspeccions mensuals, 2 visites esporàdiques i en diferents horaris del servei, 1 inspecció mensual aleatòria efectuada pel Cap de Serveis. Les inspeccions es realitzaran sense previ avís.

El licitador disposa de la plantilla pròpia d'inspectors adequada i dimensionada segons les exigències del plec, així com les visites programades previstes d'aquests.

Ara bé, el procediment de resolució d'incidències no és adequat pels edificis sense presència física de vigilant, amb la dificultat afegida que les claus es trobaran totes en un armari. En definitiva, pels motius exposats anteriorment, es considera oportú atorgar al licitador **3 punts**, ja que la proposta no cobreix els requeriments de forma satisfactòria, o té mancances de detall i/o adequació dels requeriments específics de la UOC.

La puntuació total obtinguda en l'apartat anomenat Proposta organitzativa del servei és la següent:

	SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA, S.A.	ILUNION SEGURIDAD, S.A.	UTE INV UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA (INV VIGILANCIA, S.L. - INV PROTECCION, S.L.)
2. Proposta organitzativa del servei	20 Punts	9 Punts	3 Punts
2.1 Organització del servei: estructura organitzativa, organització dels serveis, normes d'actuació, procediments, recursos humans i materials assignats a l'execució del servei.	10 Punts	4 Punts	0 Punts
2.2 Procediments de control que garantitzin el compliment de les prescripcions del contracte: mitjans tècnics i pla de control de qualitat i inspecció del servei, procediment de resolució d'incidències. Indicar la plantilla pròpia d'inspectors en exclusiva disponibles en l'àmbit geogràfic de prestació del servei i existència de protocol.	10 Punts	5 Punts	3 Punts

Puntuació final

Per tot l'exposat, es conclou que la puntuació total obtinguda pels licitadors en el Sobre núm. 2 és la següent:

Taula de puntuació				
Puntuació màxima	40 punts	SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA, S.A.	ILUNION SEGURIDA D SA.	UTE INV UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA (INV VIGILANCIA, S.L. - INV PROTECCION, S.L.)
1. Assegurament de la qualitat del servei.	20 punts	19 Punts	19 Punts	12 Punts
1.1. Programa de formació anual per als vigilants de seguretat que treballin a la UOC, per a tot el contracte (1 any) incloent informació del Centre de Formació, temari, horari.	5 punts	5 Punts	5 Punts	4 Punts
1.2. Descripció dels mitjans tècnics i de les mesures emprades per l'empresa per garantir la qualitat del servei.	5 punts	5 Punts	5 Punts	2 Punts
1.3. Document tipus a utilitzar per als comunicats diaris del servei i d'incidències o sobre l'aplicació informàtica.	5 punts	5 Punts	5 Punts	2 Punts
1.4. Disposar d'un pla de protecció de dades adaptat a la reglamentació europea en vigor, certificat per un empresa auditora degudament homologada.	5 punts	4 Punts	4 Punts	4 Punts
2. Proposta organitzativa del servei	20 punts	20 Punts	9 Punts	3 Punts
2.1. Organització del servei: estructura organitzativa, organització dels serveis, normes d'actuació, procediments, recursos humans i materials assignats a l'execució del servei.	10 punts	10 Punts	4 Punts	0 Punt
2.2. Procediments de control que garantitzin el compliment de les prescripcions del contracte: mitjans tècnics i pla de control de qualitat i inspecció del servei, procediment de resolució d'incidències. Indicar la plantilla	10 punts	10 Punts	5 Punts	3 Punts

pròpia d'inspectors en exclusiva disponibles en l'àmbit geogràfic de prestació del servei i existència de protocol.				
TOTAL	40 punts	39 Punts	28 Punts	15 Punts

Finalment, la puntuació obtinguda pels licitadors ordenada en ordre decreixent és la següent:

SECURITAS SEGURIDAD ESPAÑA, S.A.	39 Punts
ILUNION SEGURIDAD,S.A.	28 Punts
UTE INV UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA (INV VIGILANCIA, S.L. - INV PROTECCION, S.L.)	15 Punts

Barcelona, 20 de gener de 2021

Signat,

Eloi Serra Saura
Director
Àrea de Serveis Generals