



Informe

**VALORACIÓ DELS CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR CONCURS
PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE PÚBLICS, REALITZACIÓ DE
VISITES GUIADES, INFORMACIÓ I CONTROL DE SALES I D'ACCESSOS DE LA CAPELLA,
PER A L'ICUB.**

Per a la realització de les tasques de serveis d'atenció al públic i suport de les sales dels espais expositius del Centre La Capella s'ha iniciat el procediment relatiu al contracte núm. 21001229 amb número d'expedient 1447/2021.

Una vegada valorades les ofertes presentades per les empreses licitadores s'han atorgat les següents puntuacions:

AZERTIA FACILITY SERVICES

La qualitat del pla d'organització del servei objecte del contracte garanteix el correcte desenvolupament de l'objecte i afegeix reunions mensuals amb La Capella i trimestrals amb el personal adscrit al contracte i l'enviament de quadrants operatius a l'inici de cada més. Substitucions sobtades en 60 minuts. És per això que es considera

Bona

10 punts

La qualitat del projecte de detecció, comunicació i resolució d'incidències objecte del contracte garanteix el correcte desenvolupament de l'objecte amb informes quinzenals o mensuals amb els registres de les incidències i reunions trimestrals de seguiment. Entén d'una manera àmplia els diferents tipus d'incidències: tècniques, de procediment, de comunicació. És per això que es considera:

Molt bona

7 punts

La qualitat del projecte operatiu d'avaluació del servei objecte del contracte garanteix la correcta avaluació del servei amb visites setmanals per part del responsable i també aleatòries, qüestionari de satisfacció a l'equip de La Capella i avaluació mitjançant el client misteriós 6 cops a l'any. És per això que es considera:

Excel·lent

5 punts

La qualitat del projecte de formació d'acord amb les categories objecte del contracte. Només es proposa formació en riscos laborals. Es per això que es considera:

Insuficient

0 punts

Puntuació Total

22 punts

EURO-TOMB BARCELONA SL	
La qualitat del pla d’organització del servei objecte del contracte garanteix el correcte desenvolupament de l’objecte i està exposat amb gran claredat en especial pel que fa a la planificació setmanal de distribució horària. També proposa reunions setmanals amb l'equip i reunions amb els responsables del contracte periòdiques. Es per això que es considera:	
Molt bona	15 punts
La qualitat del projecte de detecció, comunicació i resolució d’incidències objecte del contracte garanteix el correcte desenvolupament de l’objecte, comunicació correcta de les incidències, aportant protocols d’actuació i manual del servei consultable en una plataforma online. Es per això que es considera:	
Excel·lent	10 punts
La qualitat del projecte operatiu d’avaluació del servei objecte del contracte garanteix la correcta avaluació del servei amb 100 enquestes de satisfacció, estudi de públics (20h), 1 visita usuari misteriós, avaluació continua i memòria semestral d'avaluació. És per això que es considera:	
Excel·lent	5 punts
La qualitat del projecte de formació d’acord amb les categories objecte del contracte. Proposa formació d'acollida i formació continuada en habilitats comunicatives, educació en art, gestió d'imprevistos i presa de decisions i l'art i la cultura com elements inclusius. Es per això que es considera:	
Excel·lent	5 punts
Puntuació Total	35 punts

Quadre resum de les puntuacions:

RESUM PUNTUACIONS
AZERTIA FACILITY SERVICES
Qualitat del pla d’organització del servei 10 punts
Qualitat del projecte de detecció, comunicació i resolució d’incidències 7 punts
Qualitat del projecte operatiu d’avaluació del servei 5 punts
Qualitat del projecte de formació 0 punts
TOTAL 22 punts
EURO-TOMB BARCELONA SL
Qualitat del pla d’organització del servei 15 punts
Qualitat del projecte de detecció, comunicació i resolució d’incidències 10 punts
Qualitat del projecte operatiu d’avaluació del servei 5 punts
Qualitat del projecte de formació 5 punts
TOTAL 35 punts