

Informe tècnic relatiu a l'expedient núm 08054186/2022/1, de la contractació del servei de neteja del centre Institut Can Mas

Fets

1. En la licitació per a la contractació del servei de neteja s'han presentat les empreses:
 1. Servinet S.L
 2. Lagoume Facility Services S.L
 3. Higserguiss S.L
2. Els criteris que s'han aplicat per valorar-les són les establertes al punt H del Plec de clàusules administratives particulars i que són els següents:

Criteris d'adjudicació

<u>Criteris</u>	<u>Ponderació (%)</u>
A) La valoració dels quals requereix un judici de valor	25 %
1) Criteris d'adjudicació, la valoració dels quals requereix un judici de valor (Sobre A) Metodologia de treball, fins a 25 punts , desglossats d'acord amb els barems següents:	
1. Pla de treball proposat adequat a les característiques de l'edifici: Fins a 15 punts, desglossat de la manera següent:	
1.1. Valoració del programa detallat d'assignació de tasques en cada centre de treball: Fins a 3 punts.	
1.2. Posada a disposició d'una aplicació informàtica que permeti l'accés web per visualitzar les tasques de neteja realitzades i el control horari: Fins a 3 punts.	
1.3. Incorporació de solucions innovadores en la planificació operativa, organitzativa i tècnica del servei: Fins a 3 punts.	
1.4. Productes i eines que comportin avantatges en les condicions de prestació del servei: Fins a 3 punts.	
1.5. Descripció detallada dels mecanismes previstos per l'empresa per a l'adaptació dels treballadors a la dinàmica dels centres, així com la comunicació i la resolució de conflictes treballador-empresa, motivació i suport al treballador.: Fins a 3 punts.	
2. Procediment de resolució d'incidències: Fins a 5 punts.	
3. Establiment i aplicació d'un mètode de verificació de la qualitat del servei: Fins a 5 punts.	

Es valoraran especialment aquelles que comportin avantatges en les condicions de prestació del servei i l'eficàcia dels resultats.

3. La puntuació tècnica que han obtingut les empreses és la següent:

	Criteri 1.1 fins a 3 punts	Criteri 1.2 fins a 3 punts	Criteri 1.3 fins a 3 punts	Criteri 1.4 fins a 3 punts	Criteri 1.5 fins a 3 punts	Criteri 2 fins a 5 punts	Criteri 3 fins a 5 punts	TOTAL PUNTUACIÓ
Servinet S.L	2,5	3	2	2	2	3	3,5	18
Higserguiss S.L	3	3	3	3	2	3	4	21
Lagoume Facility Service S.L	2,5	3	0	1,5	2	2	3	14

DESCRIPCIÓ DE LES VALORACIONS TÈCNIQUES(SOBRE A)

A continuació es detallen les valoracions més importants que la mesa de contractació ha efectuat de les documentacions presentades per les empreses participants. Per confeccionar la taula de puntuació anterior s'ha tingut en compte l'anàlisi de tota la memòria tècnica presentada per cada empresa. Així doncs:

En el **criteri 1.1** s'ha valorat el programa detallat de les tasques a fer al centre, ja sigui setmanal, quinzenal, trimestral, semestral i anual de totes tres empreses, encara que existeixen petites diferències entre les tres empreses, sobretot en les neteges a fer per especialistes com per exemple la neteja de les cortines interiors o la neteja a fons del vidres incloent-hi els de la Cantina.

També cal destacar que apart de les tasques a fer al plec de preinscripcions tècniques les empreses Servinet i Higserguiss fan un pla especial de neteja degut al Sars-Cov 2 on s'especifiquen els elements de desinfecció diària que es farà.

En el **criteri 1.2** s'ha puntuat a les tres empreses amb la mateixa puntuació perquè no existeixen diferències significatives en les aplicacions informàtiques que permeten el control horari i les tasques realitzades.

En el **criteri 1.3** s'ha valorat especialment les solucions innovadores aportades destacant per part de l'empresa Higserguiss una instal·lació de una maquinaria dispensadora anomenat Laboratori on es dispensen automàticament els productes de neteja essencials per la neteja i on es deixa d'utilitzar garrafes, s'eviten lesions i amb la dosificació es redueix la despesa de productes amb la reducció posterior de residus. També es valora la solució de mopes i baietes de microfibres. Aquesta empresa també incorpora solucions de tipus organitzatiu, tècniques com la màquina per netejar vidres ecològic per osmosis, un bufador pel pati i zones exteriors. Per últim aquesta empresa presenta un pla de formació presencial a les treballadores sobre materials, eines, Epi's i productes químics presentat per l'empresa Higserguiss abans de l'inici del servei.

L'empresa Servinet proposa solucions innovadores basades en auditories fetes per una empresa subcontractada conjuntament per la Supervisora i un sistema informàtic d'autocontrol de qualitat i control de residus. També ofereix solucions informàtiques pel control remot i geolocalitzat dels equips especialistes, un portal de l'empleat i una visualització de la planificació i itineraris de les tasques. Ofereix també un proposta de formació on-line a les treballadores.

L'empresa Lagoume Facility Service no presenta solucions innovadores.

En el **criteri 1.4** s'ha valorat especialment aquells productes, envasos i embalatges que respecten el medi ambient, l'empresa Servinet proposa la utilització del sistema Quick & Easy on es redueix l'ús d'envasos i on s'utilitzen productes ecològics i aigua ionitzada per la neteja i la desinfecció, la utilització de materials fungibles ecològics i l'ampli de ventall de maquinaria ecoeficients per realitzar el servei de neteja.

En aquest criteri l'empresa Higserguiss presenta el sistema Esco Safety amb dosificacions automàtiques dels productes i productes químics avalats amb l'etiqueta Ecològica Europees Qh Label atorgada per la Generalitat de Catalunya que confereix al centre caràcter Escola Verda. A més s'implanta el sistema de microfibras que redueix el consum d'aigua un 25% i 50% els químics. També presenta un ampli ventall d'eines per realitzar el servei amb els seus criteris ambientals.

L'empresa Lagoume Facility Service només fa una petita referència a que els seus productes tenen els seus corresponents certificats així com l'ecoetiqueta europea.

En el **criteri 1.5** l'empresa Servinet presenta un Pack de Benvinguda, presentació de Supervisora, presentacions apps de l'empresa i un seguiment durant 15 dies. També ofereix un programa Vigilant NFC per comunicar incidències i la figura de un Coach per motivar al personal.

Servinet ofereix un sistema de comunicació fent a una treballadora responsable d'edifici amb el conseqüent augment de sou i categoria i la figura de una supervisora. Valorem aquesta figura de nomenar una responsable d'edifici de manera no positiva pels possibles conflictes que poden sorgir entre les treballadores, per la reducció de temps per part de la Supervisora i perquè suposa una consolidació salarial que perjudica futures llicitacions.

En aquest criteri l'empresa Higserguiss presenta una benvinguda amb els materials i EPI's i uns mecanismes d'adaptació basat en la formació de millora continua valorat ja al criteri 1.3 i un sistema de resolució de conflictes mitjançant un mediador aliè a l'entorn laboral.

En aquest criteri l'empresa Lagoume Facility Service només aporta un sistema de comunicació per mitjà d'un supervisor/a.

Al **criteri 2** es valora especialment la resolució d'incidències, on l'empresa Lagoume Facility Service ofereix l'aplicatiu Tam Tam per gestionar el temps i les tasques i una disponibilitat telefònica 365 dies, 24 hores dels responsables via telefònica, correu electrònic i whatsapp

L'empresa Servinet presenta un sistema de resolució d'incidències basat en l'escolta, la identificació del problema, l'avaluació i el seguiment per resoldre incidències del tipus de qualitat, en l'execució de les tasques, planificació i programació del servei, treballs

d'emergència i de personal. La Supervisora portarà un telèfon disponible 365 dies de l'any 24 hores del dia.

L'empresa Higserguiss planteja la resolució d'incidències en un termini inferior a 2 hores des de l'avís, el qual es fa preferentment via telefònica amb disponibilitat de 24 hores per part dels gerents. També ofereix un sistema d'atenció de queixes i reclamacions via telefònica o email amb el Director Tècnic i el Supervisor especialista

Al **criteri 3** on es valora l'establiment i aplicació d'un mètode de verificació de la qualitat del servei, l'empresa Higserguiss ofereix un sistema de qualitat amb supervisió mensual on s'actua per corregir possibles anomalies del servei que es realitzaria de forma digital informant cada mes al centre. L'empresa mitjançant uns indicadors de qualitat, rendiment i productivitat vetllarà per la qualitat del servei informant al centre mensualment de les accions correctives generades.

L'empresa Lagoume Facility Service ofereix uns controls de qualitat interns, especialment de punts de neteja crítics elaborant informes per implementar millores del servei

L'empresa Servinet presenta una metodologia de control de qualitat basat en la metodologia de recollida de dades i periodicitat i de tractament i anàlisi de dades basat en l'app Vigilant Professional, l'aplicació QR i en tècniques d'observació on la Supervisora realitzarà una visita setmanal de control i inspecció quinzenal. Es complementa amb una entrevista qualitativa amb la responsable de l'edifici, un qüestionari i una bústia de queixes, reclamacions i suggeriments.

Ripollet, 16 de febrer de 2022

Coordinadora Pedagògica

Roser Peris Ros

