



CODI DE VERIFICACIÓ	2M18396P6P0S6T5R10BS		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/56641/2021	DOCUMENT NÚM.	522768/2023
ÀREA	Hisenda, TIC i Atenció Ciutadana		
UNITAT	Serveis Generals		

INFORME DE VALORACIÓ DELS CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR DE LES OFERTES PRESENTADES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA I GESTIÓ INTERNA DELS RESIDUS DELS EDIFICIS I DEPENDÈNCIES MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET PER AL PERÍODE 2023- 2026 (AS-53/ 2022)

1.- ANTECEDENTS

El Tinent d'Alcaldia, titular de l'Àrea de Planificació, Territori i Economia, mitjançant Resolució Núm. 2139/2023 de data 17/02/2023 acordà aprovar la contractació i obrir el procediment licitatori per a l'adjudicació del contracte de referència (AS-53/2022), per un valor estimat de 25.202.929,89 € iva exclòs.

La despesa derivada del contracte ascendeix a l'import màxim de 13.453.917,00€ (11.118.939,66 € més 2.334.977,34 € del 21% d'Iva),

Posteriorment, en data 23/03/2023 la mesa permanent de contractació va procedir a l'obertura de les pliques presentades a licitació.

2.- OBJECTE DE L'INFORME

L'objecte del present document és informar de les ofertes presentades en el procés de licitació del contracte de referència, en relació a la valoració del criteris que depenen d'un judici de valor.

3.- EMPRESAS LICITADORES

Han presentat oferta les empreses següents:

RAÓ SOCIAL	NIF
CLANSER, S.A	A25040759
MULTIANAU, S.L	B50819507
MULTISERVEIS NDAVANT, S.L	B60579240
NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L	B15591357
SACYR FACILITIES, S.A	A83709873
SERVEO SERVICIOS, S.A	A80241789



4.- ESTUDI DE LES OFERTES

L'estudi de les ofertes presentades al "Contracte per a la prestació del servei de neteja i gestió interna dels residus dels edificis i dependències municipals de l'Ajuntament de L'Hospitalet pel període 2023-2026 (AS-53/2022), s'ha realitzat tenint en compte els criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor, que es descriuen a la clàusula 9 del Plec de Clàusules Administratives Particulars (en endavant PCAP) i que són els següents:

- 1) Pla de qualitat dels servei: fins a un màxim de 15 punts.
- 2) Pla ambiental: fins a un màxim de 10 punts.

CRITERI 1.- PLA DE QUALITAT DEL SERVEI (Puntuació màxima 15 punts)

La valoració per aquest criteri és de fins a un màxim de 15 punts.

Sens perjudici dels requeriments mínims establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant, PPT), es puntuarà amb un màxim de 15 punts la presentació d'un Pla de qualitat adaptat al contracte referit als aspectes següents i amb la puntuació màxima parcial que tot seguit s'especifica:

- a) Planificació inicial i posada en marxa del servei. Fins a 2 punts.
- b) Procediment de resolució d'incidències. Fins a 4 punts.
- c) Metodologia d'avaluació de la qualitat del servei. Fins a 9 punts.

a) PLANIFICACIÓ I POSADA EN MARXA DEL SERVEI: fins a 2 punt

Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria tècnica, amb una extensió màxima de 2 pàgines. Es redactarà preferentment en lletra calibri o similar, grandària 10 o 11, espaiat simple o senzill i marges de 2 cm i s'entregarà en format PDF. Les pàgines que s'excedeixin de l'extensió indicada no es tindran en compte per a la valoració.

Es tindrà en compte els següents aspectes:

a.1 Recursos humans: detall de l'equip humà establert a l'apartat 9.1 del PPT i, si s'escau, d'aquell que es posi temporalment a disposició del contracte per a la seva posada en marxa. Caldrà incloure el CV de tot el personal relacionat en aquest apartat. Fins a 0,4 punts.

Assenyalar que el personal al que fa referència l'apartat 9.1 del PPT és el següent:

- Responsable del contracte (màxima autoritat del contracte davant de l'Ajuntament)
 - Qualificació: grau universitari mitjà, superior o equivalent.
 - Requisits: més de 5 anys d'experiència demostrable com a gestor de contractes de neteja d'edificis.
 - Dedicació al contracte: parcial.
- Cap del servei (responsable davant de l'Ajuntament en l'execució del contracte)
 - Qualificació: grau superior mitjà, superior o equivalent.



- Requisits: més de 5 anys d'experiència demostrable com a Cap de servei de contractes de neteja en edificis.
 - Dedicació al contracte: parcial.
- Supervisor/a
 - Qualificació: cicle formatiu de grau mitjà, superior o equivalent.
 - Requisits: més de 5 anys d'experiència demostrable com a supervisor/a de contractes de neteja en edificis.
 - Dedicació al contracte: completa.
- Encarregat/da
 - Qualificació: Sense especificar
 - Requisits: més de 3 anys d'experiència demostrable com a supervisor de contractes de neteja en edificis.
 - Dedicació al contracte: completa.

a.2 Maquinària: l'apartat 6.2 del PPT relaciona la maquinària mínima necessària, amb indicació de fabricants i models orientatius, per poder executar el contracte correctament. Així mateix, l'Annex VII del PPT relatiu a l'adscripció de mitjans personals i materials, suposa el compromís de les empreses licitadores a posar a disposició del contracte tots aquests mitjans materials i personals necessaris, per a l'execució del contracte. No obstant l'anterior, els licitadors aportaran una relació detallada de, com a mínim, la maquinària més habitual necessària per dur a terme la prestació del servei, en concret, els aspiradors, els aspiradors professionals per a pols i líquids i els carros de neteja, de què es disposa o posarà a disposició del contracte l'empresa licitadora, en cas que en surti adjudicatària. Atesos els percentatges d'amortització i el període màxim d'execució del contracte, incloses les seves possibles pròrrogues, no es valorarà aquella maquinària amb una antiguitat superior a 3 anys. Fins a 0,6 punts.

a.3 Descriure el sistema de comunicació que utilitzaria l'empresa licitadora, en cas de resultar adjudicatària, i el seu personal. Per a què els treballadors puguin realitzar correctament la seva tasca és necessari que l'empresa els entregui formularis clars i senzills. Caldrà detallar quina és la metodologia per planificar les tasques de neteja i el format en què es lliurarà a cada treballador. Fins a 1 punt.

Els serveis tècnics del Servei de Serveis Generals, Logística i Compres, una vegada analitzades les ofertes i en aplicació dels criteris anteriors, presenten la següent valoració de les ofertes presentades per les empreses licitadores per a cadascun dels tres aspectes a analitzar dins l'apartat "Planificació inicial i posada en marxa del servei" inclòs en el criteri 1 dels judicis de valor "Pla de qualitat del servei".



a.1 RECURSOS HUMANOS (fins a 0,4 punts)

Caldrà detallar l'equip humà establert a l'apartat 9.1 del PPT i, si s'escau, d'aquell que es posi temporalment a disposició del contracte per a la seva posada en marxa. Caldrà incloure el CV de tot el personal relacionat en aquest apartat.

1.- CLANSER, SA

Inclou tot el personal responsable que adscriurà al contracte amb indicació de la qualificació, requisits i dedicació al contracte.

Cal indicar que el treballador proposat com a responsable del contracte no compleix amb el requisit de qualificació atès que no compleix amb estudis de grau universitari mitjà, superior o equivalent.

Fa esment a què les figures del/de la supervisor/a i l'encarregat/da seran les que apareixen en el llistat del personal a subrogar presentat per l'actual empresa adjudicatària.

Presenta els CV del personal que adscriuran al contracte per a la seva posada en marxa i es consideren correctes.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,3 punts.

2.- MULTIANAU, S.L

Inclou tot el personal responsable que adscriurà al contracte amb indicació de la qualificació, requisits i dedicació al contracte.

Presenta proposta i CV d'un supervisor i una encarregada, sense fer referència al personal a subrogar que actualment està ocupant aquests càrrecs. Aquests CV s'ajusten als requisits sol·licitats per aquestes dues figures amb responsabilitat en el contracte.

No s'inclouen els CV del personal que s'adscriurà per a la posada en marxa del contracte, als que es fa referència en àmbits de la prevenció de riscos, informàtica i del departament de laboral.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,3 punts.

3.- MULTISERVEIS NDAVANT, S.L

Inclou tot el personal responsable que adscriurà al contracte amb indicació de la qualificació, requisits i dedicació al contracte.

Tant els CV del personal obligatori com el que s'adscriurà per a la posada en marxa del contracte són correctes.

D'acord amb l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,4 punts.

4.- NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L

Inclou tot el personal responsable que adscriurà al contracte amb indicació de la qualificació, requisits i dedicació al contracte.



El CV de la responsable del contracte, indica experiència com a responsable de serveis de neteja durant el període febrer de 2013 a juny 2017 i, per tant, no arribaria als 5 anys d'experiència requerida en el sector de la neteja.

En el cas del cap de Servei no s'indica l'experiència específica en contractes del sector de la neteja d'edificis.

No es fa referència, ni com a personal subrogat ni addicional, a les figures de encarregat/da i supervisor/a.

Els CV del personal que es presenta com a suport a la posada en marxa del contracte es considera correcte.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,1 punts.

5.- SACYR FACILITIES, S.A

Inclou tot el personal responsable que adscriurà al contracte amb indicació de la qualificació, requisits i dedicació al contracte.

Tant els CV del personal obligatori com el que s'adscriurà per a la posada en marxa del contracte són correctes.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,4 punts.

6.- SERVEO SERVICIOS, SA

Inclou tot el personal responsable que adscriurà al contracte amb indicació de la qualificació, requisits i dedicació al contracte.

El CV del responsable del contracte, indica experiència com a gerent de serveis auxiliars, incloent el sector de la neteja, durant el període 2023-actualitat i, per tant, no arribaria als 5 anys d'experiència requerida en el sector específic de la neteja.

Així mateix, indica que les figures de supervisor/a i encarregat/da seran els que apareixen en el llistat de personal a subrogar presentat per l'actual empresa adjudicatària del contracte i indica possibles alternatives a aquest personal a subrogar, però en aquest darrer cas no presenta els CV de les persones proposades.

La resta de CV tant del cap del Servei, com de la resta de perfils que col·laboraran en una correcta posada en marxa del servei són correctes.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,2 punts.

a.2 MAQUINÀRIA (fins a 0,6 punts)

Els licitadors aportaran una relació detallada de, com a mínim, la maquinària més habitual necessària per dur a terme la prestació del servei, en concret, els aspiradors, els aspiradors professionals per a pols i líquids i els carros de neteja, de què es disposa o posarà a disposició del contracte l'empresa licitadora, en cas que surti adjudicatària. Atesos els percentatges d'amortització i el període màxim d'execució del contracte, incloses les seves possibles pròrrogues, no es valorarà aquella maquinària amb una antiguitat superior a 3 anys.



1.- CLANSER, SA

Aporta relació de maquinària amb les fitxes de característiques tècniques de la maquinària més habitual per a la prestació del servei en el cas dels aspiradors professionals per a pols i líquids i carros de neteja.

No presenta un aspirador només a pols, tal i com es relaciona en el PPT, sinó que ofereix un “aspirador aigua/pols” que es considera no és equivalent al model orientatiu d’aspirador pols que apareix en el PPT.

Fa referència a incorporar de manera ocasional determinada maquinària per complir amb les freqüències del Pla Bàsic de Serveis (PBS). Aporta fitxa tècnica d’aquest tipus de maquinària. Tanmateix, no apareix la fitxa tècnica d’un dels articles que apareix en el llistat de maquinària destinada a la realització dels servei com a dotació fixa.

Les aportacions com a millores es consideren mínimes.

Indica que tota la maquinària serà de nova adquisició.

Com a resultat de l’anterior la puntuació obtinguda és de 0,3 punts.

2.- MULTIANAU, S.L

Aporta relació detallada amb les fitxes de característiques tècniques de la maquinària més habitual per a la prestació del servei, és a dir, aspiradors, aspiradors professionals per a pols i líquids i carros de neteja i, a més, també oferta tota la resta de maquinària que apareix en el PPT, així com maquinària addicional com a millora. Aporta fitxa tècnica de la maquinària addicional a l’obligatòria que es considera correcta.

Indica que tota la maquinària serà de nova adquisició.

Com a resultat de tot l’anterior la puntuació obtinguda és de 0,6 punts.

3.- MULTISERVEIS NDAVANT, S.L

Aporta relació detallada amb les fitxes de característiques tècniques de la maquinària més habitual per a la prestació del servei, és a dir, aspiradors, aspiradors professionals per a pols i líquids i carros de neteja. Presenta millores amb una relació de maquinària addicional a l’obligatòria, així com més unitats de la maquinària obligatòria segons el PPT, amb totes les fitxes tècniques que es consideren correctes.

Indica que tota la maquinària serà de nova adquisició.

Com a resultat de tot l’anterior la puntuació obtinguda és de 0,6 punts.

4.- NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L

Aporta relació de la maquinària més habitual per a la prestació del servei, és a dir, aspiradors, aspiradors professionals per a pols i líquids i carros de neteja, així com de la major part de la resta de maquinària relacionada al PPT. Tanmateix no presenta fitxes amb les característiques tècniques de les mateixes. En el cas de l’aspiradora professional de pols i líquids al presentar la mateixa de referència inclosa en el PPT es dona per bona.

No presenta cap millora sobre la maquinària obligatòria.



Indica que tota la maquinària serà de nova adquisició.

Com a resultat de tot l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,3 punts.

5.- SACYR FACILITIES, S.A

Aporta relació de tota la maquinària que aportarà a la prestació del servei, que es correspon a l'orientativa dels PPT.

Inclou millores sobre el nombre d'unitats de maquinària obligatòria i màquines addicionals a les obligatòries però sense fitxes tècniques.

Indica que tota la maquinària serà de nova adquisició.

Com a resultat de tot l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,5 punts.

6.- SERVEO SERVICIOS, S.A

Aporta relació detallada de la maquinària més habitual per a la prestació del servei, és a dir, aspiradors, aspiradors professionals per a pols i líquids i carros de neteja. No presenta fitxes amb les característiques tècniques de les mateixes, però al tractar-se de la mateixa maquinària que la de referència del en el PPT es dona per bona.

Inclou millores sobre el nombre d'unitats de maquinària obligatòria i màquines addicionals a les obligatòries però sense fitxes tècniques.

Indica que tota la maquinària serà de nova adquisició.

Com a resultat de tot l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,5 punts.

a.3 DESCRIURE EL SISTEMA DE COMUNICACIÓ ENTRE EMPRESA LICITADORA I EL SEU PERSONAL (fins a 1 punt)

Per a què els treballadors puguin realitzar correctament la seva tasca és necessari que l'empresa els entregui formularis clars i senzills. Caldrà detallar quina és la metodologia per planificar les tasques de neteja i el format en què es lliurarà a cada treballador.

1.- CLANSER, SA

L'empresa licitadora fa referència a aspectes com la realització amb els treballadors d'una xerrada informativa inicial, l'entrega d'un "Pla d'acollida" i d'unes "Instruccions de treball". Així mateix, indica que informará als/les treballadors/res en matèria de formació, control de presència i de l'existència d'un portal de l'empleat on, entre d'altres, apareixeran dades personals dels/les treballadors/res.

No detalla ni la metodologia que utilitzarà per planificar les tasques de neteja, ni el format en què es lliurarà a cada treballador, tot i indicar que en el portal de l'empleat es "poden" penjar documents relacionats amb la planificació de les tasques de neteja.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,3 Punts.



2.- MULTIANAU, S.L

L'empresa licitadora presenta un sistema telemàtic de gestió del servei de neteja, on es recullen tot un seguit de fitxes de programació de tasques i de comunicació de les mateixes que seran entregades al seu personal de neteja.

Les tasques es remetran a la plantilla de forma setmanal en format paper i també estaran disponibles via online, on s'indicaran les tasques a realitzar per a cada dia de servei.

La fitxa de comunicació de tasques a realitzar pel treballador es considera que massa general, descrivint els espais a netejar en un sentit ampli i no les tasques a realitzar a cada espai.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,75 punts.

3.- MULTISERVEIS NDAVANT, S.L

L'empresa licitadora prepara per a cada treballador/a presenta una memòria de treball que posa a la seva disposició en format online i paper, on s'indiquen tasques a realitzar i la seva periodicitat.

S'adjunten plans de treball, protocols de neteja i fitxes per a netejadors/res i per a especialistes. Totes les fitxes presenten una descripció de les tasques a realitzar molt detallades i una periodificació d'entrega als/les treballadors/res. Les fitxes es consideren correctes, molt visuals i de fàcil comprensió i, per tant, són adequades a la seva finalitat.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és d'1 punt.

4.- NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L

L'empresa licitadora ofereix una solució tecnològica, complementada amb smartphones per a determinats treballadors/res. Així mateix s'instal·larà una tauleta a cada centre de treball que estarà a disposició dels/de les treballadors/res.

També s'indica que els carros de neteja inclouran dossiers en format paper, relacionats amb la fitxa del centre, protocols de neteja, fitxes tècniques i de seguretat dels productes. S'inclouen models d'aquestes fitxes que es consideren adequades a la seva finalitat i de fàcil comprensió.

D'acord amb l'anterior la puntuació obtinguda és d'1 punt.

5.- SACYR FACILITIES, S.A

L'empresa licitadora preveu posar a disposició del seu personal una app on quedaran descrites, entre d'altres, les tasques a realitzar, d'acord amb el tipus de superfícies, elements a netejar i freqüències.

S'inclouen models de documents per a netejadors/res i especialistes, els quals es consideren adequats a la seva finalitat i de fàcil comprensió.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és d'1punt.



6.- SERVEO SERVICIOS, SA

L'empresa licitadora assenyala que posarà a disposició de cada treballador un dispositiu mòbil que donarà accés a una plataforma des d'on es gestionarà diferents eines corporatives, entre elles, les relacionades amb les tasques a realitzar. A més, també es disposarà d'informació en paper en els carros de neteja.

No s'inclouen models de documents que apareixen a l'app o en format paper, i per tant no es pot determinar l'adequació a la seva finalitat i la facilitat de comprensió per part dels/de les treballadors/res.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,75 punts.

a.4 PUNTUACIÓ OBTINGUDA A L'APARTAT A) PLANIFICACIÓ I POSADA EN MARXA DEL SERVEI: fins a 2 punt

La puntuació obtinguda per les diferents empreses licitadores a l'apartat a) Planificació inicial i posada en marxa del servei ha estat la següent:

EMPRESA LICITADORA	ASPECTES A VALORAR			TOTAL PUNTUACIÓ
	RECURSOS HUMANS	MAQUINÀRIA	SISTEMA DE COMUNICACIÓ EMPRESA- PERSONAL	
CLANSER, S.A	0,30	0,30	0,30	0,90
MULTIANAU, S.L	0,30	0,60	0,75	1,65
MULTISERVEIS NDAVANT, S.L	0,40	0,60	1,00	2,00
NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L	0,10	0,30	1,00	1,40
SACYR FACILITIES, S.A	0,40	0,50	1,00	1,90
SERVEO SERVICIOS, S.A	0,20	0,50	0,75	1,45

b) PROCEDIMENT DE RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES: fins a 4 punts

Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria tècnica, amb una extensió màxima de 4 pàgines. Es redactarà preferentment en lletra calibri o similar, grandària 10 o 11, espaiat simple o senzill i marges de 2 cm i s'entregarà en format pdf. Les pàgines



que s'excedeixin de l'extensió indicada no es tindran en compte per a la valoració. En aquesta memòria es descriuran els aspectes següents: comunicació i seguiment d'incidències relatives al servei i comunicació d'incidències relacionades amb el personal.

El procediment de resolució d'incidències es puntuarà amb un màxim de 4 punts, amb el desglossament següent:

b.1 Protocol de comunicació i seguiment d'incidències entre els serveis tècnics municipals i l'empresa adjudicatària. Aquest protocol haurà de incloure, entre d'altres, aspectes relacionats amb la planificació i programació de tasques, la seva execució i canvis sobre les freqüències previstes i qualsevol altra relativa al servei. Fins a 2 punts.

b.2 Pla de cobertura de contingències del personal adscrit al servei i comunicació al/la responsable de l'Ajuntament. Fins a 2 punts.

En tots dos casos es valoraran els protocols, els circuits i els mecanismes de què es dota l'empresa per resoldre les incidències, en especial en cas d'emergències (incendis, inundacions, etc.) i es puntuaran d'acord amb el següent:

- Descripció exhaustiva dels aspectes relacionats amb a cadascun dels punts anteriors: fins a 2 punts.
- Descripció poc detallada: fins a 1 punt.
- La no referència a aquests aspectes o referència amb errors manifestes: 0 punts.

Els serveis tècnics del Servei de Serveis Generals, Logística i Compres, una vegada analitzades les ofertes i en aplicació dels criteris anteriors, presenten la següent valoració de les ofertes presentades per les empreses licitadores per a cadascun dels 2 aspectes a analitzar dins de l'apartat "Procediment de resolució d'incidències" inclòs en el criteri 1 dels judicis de valor "Pla de qualitat del servei".

b.1 PROTOCOL DE COMUNICACIÓ I SEGUIMENT D'INCIDÈNCIES ENTRE ELS SERVEIS TÈCNICS MUNICIPALS I L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA (fins a 2 punts)

Aquest protocol haurà de incloure, entre d'altres, aspectes relacionats amb la planificació i programació de tasques, la seva execució i canvis sobre les freqüències previstes i qualsevol altra relativa al servei.

1.- CLANSER, SA

L'empresa licitadora fa una descripció general i a nivell informàtic de l'eina de què disposen i que està inclosa en el programa de gestió i control horari, on assenyala es podran obrir incidències a través de l'obertura de tiquets. Aquesta eina serà accessible per ambdues parts contractants.

No fa cap explicació específica a l'afectació sobre els protocols relacionats amb la planificació i programació de tasques, la seva execució i/o canvis sobre les freqüències previstes.



A l'apartat següent (Pla de cobertura de contingències de personal) es fa una breu descripció sobre el protocol a seguir en cas de situacions d'emergència (incendis, inundacions, etc.).

D'acord amb l'anterior, la puntuació atorgada és d'1 punt.

2.- MULTIANAU, S.L

L'empresa licitadora fa una descripció del protocol de comunicació i seguiment de les incidències entre els serveis tècnics municipals i l'empresa adjudicatària, que es realitzarà tant a nivell telefònic com a nivell informàtic a través del programa de gestió d'incidències.

Detalla el procediment per a incidències en la planificació i programació de les tasques i al procediment per a incidències relacionades amb l'execució i la freqüència de les tasques programades. en cas d'emergències. També descriu el procediment de comunicació, registre i seguiment d'emergències.

Per tot l'anterior, la puntuació obtinguda és de 2 punts.

3.- MULTISERVEIS NDAVANT, S.L

L'empresa licitadora fa una descripció molt detallada del protocol/circuit de comunicació i seguiment de les incidències entre els serveis tècnics municipals i l'empresa adjudicatària, que es realitzarà tant a nivell telefònic com a nivell informàtic a través d'un programa ad-hoc.

Detalla els mecanismes interns que s'activen per al seguiment i resolució de les incidències relacionades amb la planificació i programació de tasques, la seva execució i/o canvis sobre les freqüències previstes, des de la detecció de la incidència fins a la seva resolució i es detallen diferents plans d'actuació. També es fa una descripció molt detallada dels plans d'actuació en cas d'emergències, que s'ajusten segons la naturalesa de les mateixes.

D'acord amb l'anterior s'atorga una puntuació de 2 punts.

4. NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L

L'empresa licitadora fa una descripció detallada del protocol de comunicació i seguiment de les incidències entre els serveis tècnics municipals i l'empresa adjudicatària, que es realitzarà tant a nivell telefònic com a nivell informàtic a través d'una plataforma informàtica.

Fa referència a situacions urgents o no urgents en diferents horaris laborals, però no fa esment específic a les actuacions en cas d'emergències (incendis, inundacions, etc.), aspecte sol·licitat expressament en aquest apartat.

D'acord amb l'anterior, la puntuació atorgada és d'1 punt.



5.- SACYR FACILITIES, S.A

L'empresa licitadora fa una descripció detallada dels diferents canals de comunicació i de detecció d'incidències.

Describeu la gestió d'incidències principalment dintre de l'horari de treball. No recull la gestió de les incidències que es puguin donar i haver de resoldre fora d'aquest horari, com seria el cas de les actuacions en cas d'emergències (incendis, inundacions, etc.), aspecte sol·licitat expressament en aquest apartat.

Manca una descripció específica de com afecten les incidències als aspectes relacionats amb la planificació i programació de tasques, la seva execució i/o canvis sobre les freqüències previstes. Només es fa una petita menció, en un requadre, dins l'epígraf 1.2.1.1, a l'afectació de les incidències sobre les neteges ja programades, que es considera insuficient.

D'acord amb l'anterior, la puntuació atorgada és de 0,75 punts.

6.- SERVEO SERVICIOS, SA

L'empresa licitadora fa una descripció molt detallada del protocol/circuït de comunicació i seguiment de les incidències entre els serveis tècnics municipals i l'empresa adjudicatària, que es realitzarà tant a nivell telefònic a través d'un telèfon d'urgències.

Fa menció específica als mecanismes interns que s'activen per al seguiment i resolució de les incidències relacionades amb la planificació i programació de tasques, la seva execució i/o canvis sobre les freqüències previstes, des de la detecció de la incidència fins a la seva resolució i es detallen diferents plans d'actuació.

També es fa una descripció detallada de les actuacions a dur a terme en cas de situacions d'emergència i de l'equip humà i mitjans tècnics que hi intervindran.

D'acord amb l'anterior, s'atorga una puntuació de 2 punts.

b.2 PLA DE COBERTURA DE CONTINGÈNCIES DEL PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI I COMUNICACIÓ AL/LA RESPONSABLE DE L'AJUNTAMENT (fins a 2 punts)

1.- CLANSER, SA

L'empresa licitadora descriu el tipus de contingències que es poden donar amb el personal.

Fa esment a un Pla de substitució de personal i al fet que compte amb un departament dedicat exclusivament a la gestió de cobertura total de personal. No entra en detall en el funcionament d'aquest Pla, ni en el sistema de cobertura del personal (excepte una petita referència a l'existència d'una bossa de personal), ni en com es durà a terme la comunicació de la cobertura de la contingència al/la responsable municipal del contracte.

Describeu el sistema de cobertura de les necessitats de personal en cas de situacions d'emergència.

D'acord amb l'anterior, s'atorga una puntuació d'1 punt.



2.- MULTIANAU, S.L

L'empresa descriu detalladament els protocols de resolució de les incidències detectades en matèria de personal adscrit al servei, ja sigui amb motiu d'absències i retards, per baixes programades i no programades i d'actuacions davant situacions d'emergència.

Fa referència al sistema de comunicació al/la responsable municipal del contracte.

Per tot l'anterior s'atorga una puntuació de 2 punts.

3.- MULTISERVEIS NDAVANT, S.L

L'empresa descriu detalladament els protocols de resolució de les incidències detectades en matèria de personal adscrit al servei. Així mateix, es detalla el tipus de personal que realitzarà les substitucions segons el tipus de contingència a resoldre i la seva durada i qui intervindrà en cas de situacions d'emergència.

Per últim, també s'especifica el sistema de comunicació en aquest àmbit amb el/la responsable municipal del contracte.

D'acord amb l'anterior, s'atorga una puntuació de 2 punts.

4.- NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L

L'empresa descriu com es realitzarà la substitució del personal en cas d'absència i segons la tipologia d'aquestes absències, però no es fa una referència específica a com es cobriran les necessitats de personal en cas de situacions d'emergència.

Es centra en la gestió de personal en cas de baixes i durant les vacances. No indica com s'actuarà en cas que un/a treballador/a tingui retards importants en l'arribada al seu lloc de treball o que finalment no es personi en el mateix.

La descripció del sistema de comunicació d'aquest tipus de contingències al/la responsable municipal del contracte es considera insuficient.

D'acord amb l'anterior, s'atorga una puntuació de 0,75 punts.

5.- SACYR FACILITIES, S.A

L'empresa descriu detalladament un pla de cobertura personal i com tindrà lloc el sistema de comunicació amb el/la responsable municipal del contracte.

Es centra en els casos de baixes per malaltia i no fa referència a altres situacions que es poden donar en el dia a dia, des de retards que superin el marge de flexibilitat en l'entrada del personal a la no personació en el seu lloc de treball. Tampoc es fa referència a com es cobriran les necessitats de personal en cas de situacions d'emergència.

D'acord amb l'anterior, s'atorga una puntuació d'1 punt.



6.- SERVEO SERVICIOS, SA

L'empresa descriu els protocols de resolució de les incidències detectades en matèria de personal adscrit al servei i el tipus de personal que realitzarà les substitucions segons la tipologia de contingències a resoldre.

La cobertura del personal per a situacions d'emergència estan explicades a l'apartat anterior (b.1).

Fa referència al sistema de comunicació amb el/la responsable municipal del contracte.

Per tot l'anterior, s'atorga una puntuació de 1,75 punts.

b.3 PUNTUACIÓ OBTINGUDA A L'APARTAT B) PROCEDIMENT DE RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES: fins a 4 punts

La puntuació obtinguda per les diferents empreses licitadores a l'apartat b) Procediment de resolució d'incidències ha estat la següent:

EMPRESA LICITADORA	ASPECTES A VALORAR		TOTAL PUNTUACIÓ
	PROTOCOL COMUNICACIÓ I SEGUIMENT INCIDÈNCIES	PLA COBERTURA CONTINGÈNCIES PERSONAL	
CLANSER, S.A	1,00	1,00	2,00
MULTIANAU, S.L	2,00	2,00	4,00
MULTISERVEIS NDAVANT, S.L	2,00	2,00	4,00
NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L	1,00	0,75	1,75
SACYR FACILITIES, S.A	0,75	1,00	1,75
SERVEO SERVICIOS, S.A	2,00	1,75	3,75

c) METODOLOGIA D'AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI: fins a 9 punts

Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria tècnica, amb una extensió màxima de 9 pàgines. Es redactarà preferentment en lletra calibri o similar, grandària 10 o 11, espaiat simple o senzill i marges de 2 cm i s'entregarà en format pdf. Les pàgines que s'excedeixin de l'extensió indicada no es tindran en compte per a la valoració. En aquesta memòria es descriuran els aspectes que es relacionen a continuació amb les puntuacions màximes següents:



c.1 Metodologia de recollida de dades i periodicitat (fins a 3 punts): es valoraran aquelles metodologies que combinin la recollida de dades interna, per part de les pròpies persones treballadores adscrites a l'execució del contracte, amb la recollida de dades externa, mitjançant inspeccions amb mitjans propis o auditories externes, així com la seva periodicitat.

c.2 Metodologia de tractament i anàlisi de les dades (fins a 3 punts): es valorarà la metodologia proposada per a l'organització i anàlisi de les dades recopilades.

c.3 Metodologia de presentació de les dades i periodicitat (fins a 3 punts): es valorarà la metodologia proposada per a la presentació del resultat de l'anàlisi qualitatiu i quantitatiu de les dades, així com la seva periodicitat.

La puntuació atorgada per cadascun dels tres punts anteriors s'obtindrà d'acord amb els paràmetres següents:

- Descripció exhaustiva del procediment d'actuació i adequació de la mateixa a les necessitats a satisfer: fins a 3 punts.
- Descripció poc detallada del procediment d'actuació i/o amb deficiències quant a les necessitats a satisfer: fins a 1,5 punts.
- La no referència a aquests aspectes o referència amb errors manifestos: 0 punts.

Els serveis tècnics del Servei de Serveis Generals, Logística i Compres, una vegada analitzades les ofertes i en aplicació dels criteris anteriors, presenten la següent valoració de les ofertes presentades per les empreses licitadores per a cadascun dels tres aspectes a analitzar dins l'apartat "Metodologia d'avaluació de la qualitat del servei" inclòs en el criteri 1 dels judicis de valor "Pla de qualitat del servei".

NOTA: Es considera important assenyalar que algunes de les empreses licitadores han barrejat les explicacions relatives a la recollida, tractament i presentació de dades relacionades amb la qualitat del servei i que calia explicar en els apartats c1, c2 i c3, respectivament. Tanmateix, s'han valorat aquells aspectes sol·licitats amb independència dels apartats on s'hagi realitzat la seva explicació.

c.1 METODOLOGIA DE RECOLLIDA DE DADES I PERIODICITAT (fins a 3 punts)

Es valoraran aquelles metodologies que combinin la recollida de dades interna, per part de les pròpies persones treballadores adscrites a l'execució del contracte, amb la recollida de dades externa, mitjançant inspeccions amb mitjans propis o auditories externes, així com la seva periodicitat.

1.- CLANSER, SA

L'empresa assenyala que realitzarà la recollida de dades, tant amb recursos interns com amb mitjans externs.

No presenta periodicitat per a tots els sistemes de recollida de dades.



En el cas d'auditories externes no queda clar el compromís de realització de les mateixes, atès que fa referència a elles amb un "si s'escau" i tampoc especifica com realitzarà el control de qualitat en aquest tipus de control, ni la mostra analitzada.

A nivell intern, no es considera adient la utilització de fitxes a omplir pel mateix personal que realitza la neteja.

Presenta els qüestionaris que faran servir per als controls interns i les fitxes d'enquestes.

Assenyala la mostra d'edificis a inspeccionar en les visites que defineix com a aleatòries.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és d'1 punt.

2.- MULTIANAU, S.L

L'empresa detalla la metodologia de recollida de dades, que es realitzarà per diversos sistemes, de caire intern i extern, així com la periodicitat d'aquesta recollida.

A nivell intern no es considera adient que el personal que realitza la neteja indiqui si les tasques s'han realitzat correctament.

Es centra molt en el control horari de la prestació del servei, cosa que afecta a la qualitat de la neteja però que no és l'únic determinant.

Les auditories externes relacionades amb el manteniment de les normatives ISO de què disposa l'empresa, no són auditories específiques relacionades amb l'aspecte a valorar en aquest apartat.

Presenta model de check list de resultats de les inspeccions i sistemes de controls en punts aleatoris.

Fa una descripció de recollida de dades mensual amb auditories pròpies, però no descriu la mostra d'edificis on tindrà lloc la mateixa.

La puntuació obtinguda per l'empresa és d'1,5 punts.

3.- MULTISERVEIS NDAVANT, S.L

L'empresa fa una descripció molt detallada de la metodologia de recollida de dades, tant a nivell intern com a nivell extern, en aquest darrer cas a través de la subcontractació d'auditories especialitzades. Així mateix, indica la periodicitat en la recollida de dades.

A nivell intern no es considera adient involucrar al personal que realitza la neteja en les tasques d'inspecció.

Presenta models de fulls de control, així com diversos i detallats sistemes de control aleatoris.

Assenyala la mostra d'edificis on tindran lloc els controls, tant en els controls interns com en el cas de les auditories externes.

Per tot l'anterior, la puntuació obtinguda per l'empresa és de 2,5 punts.



4.- NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L

L'empresa presenta un pla d'inspeccions i auditories on descriu la metodologia de recollida de dades. A nivell general, especifica la periodicitat de la recollida de dades segons el tipus d'inspecció i només descriu la mostra d'edificis on es realitzaran les auditories de tipus extern, sense especificar quina serà la mostra en les inspeccions internes.

El control de tasques a partir de les dades introduïdes pel personal de neteja es considera poc adient.

Inclou models de check list en imatges de smartphones, impossibles d'analitzar. Podria haver fet una descripció dels aspectes inclosos en aquests check lists.

Entre les auditories externes descrites inclou la ISO 9001, que no és específica per avaluar la qualitat del servei de neteja.

La puntuació obtinguda per l'empresa en aquest apartat és d'1 punt.

5.- SACYR FACILITIES, S.A

L'empresa presenta un sistema de recollida de dades tant a nivell intern com a través d'auditories i la seva freqüència.

No queda clara la mostra d'edificis on tindrà lloc la recollida de dades per part del personal responsable del contracte però, en tot cas, no es considera factible que el/la supervisor/a pugui realitzar inspeccions "diàries/setmanals" de tots els centres (91 en total).

En el cas de les auditories externes, de periodicitat anual, s'assenyala que tindran lloc en cadascun dels "campus". No hi ha cap zona objecte de neteja en el contracte definida com a "campus" i la seva menció, per tant, es considera un error molt greu i, a més, comporta que la mostra d'edificis, en el cas de les auditories externes i a l'igual que en els controls interns, quedi sense definir.

La puntuació obtinguda per l'empresa en aquest apartat és de 0,75 punt.

6.- SERVEO SERVICIOS, SA

L'empresa fa una descripció detallada de la metodologia de recollida de dades, que es realitzarà per diversos sistemes, tant de caire intern com extern, així com la periodicitat d'aquesta recollida.

No especifica la mostra d'edificis on realitzar la recollida de dades, assenyalant únicament que hi haurà alguns que podran requerir una periodicitat major a d'altres.

Fa referència a una auditoria externa anual que comprovi la correcta execució de les feines segons els criteris de les diferents normes ISO i, per tant, no s'ajusta a una auditoria específica sobre la qualitat del servei de neteja.

Fa referència a qüestionaris de qualitat o check-list però no presenta cap model per poder avaluar la seva idoneïtat.

La puntuació obtinguda per l'empresa en aquest apartat és d'1 punt.



c.2 METODOLOGIA DE TRACTAMENT I ANÀLISI DE LES DADES (fins a 3 punts)

Es valorarà la metodologia proposada per a l'organització i anàlisi de les dades recopilades.

Cal tenir en compte que l'anàlisi final de les dades ha de comportar un procediment i uns terminis per corregir les deficiències detectades en el nivell de qualitat. Els resultats d'aquesta anàlisi hauran de ser objecte d'explicació bé en aquest apartat o bé en el següent (c.3).

1.- CLANSER, SA

L'empresa una descripció molt poc detallada del sistema de tractament i anàlisi de les dades recopilades a través d'enquestes i qüestionaris.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,5 punts.

2.- MULTIANAU, S.L

L'empresa detalla com es durà a terme el tractament i anàlisi de les dades recopilades a través de programes de control, tot compaginant tecnologies tradicionals i més innovadores. Aquestes permeten, entre d'altres, fer una avaluació de l'evolució del servei respecte de la qualitat global del servei, l'existència de possibles riscos futurs i com evitar-los. Tanmateix, no es fa esment a les mesures i els terminis per corregir les deficiències reals (no futures) detectades en la qualitat del servei.

A l'apartat següent de la memòria (c.3 metodologia de presentació de les dades i periodicitat) fa referència a la creació d'incidències en el cas d'enquestes fetes als responsables dels centres que presentin puntuacions per sota d'un determinat nivell i les mesures a implementar per corregir aquestes situacions, però no indica terminis.

D'acord amb l'anterior, la puntuació obtinguda en aquest apartat és de 2 punts.

3.- MULTISERVEIS NDAVANT, S.L

L'empresa fa una descripció molt detallada la metodologia de tractament i anàlisi de les dades recopilades a través d'un programa ad-hoc.

Enumera i defineix diferents indicadors relatius al nivell de qualitat d'una zona, al que anomena indicador de resultat i a les franges de compliment dels mateixos.

Fa referència a la presa de mesures necessàries en cas que els resultats no siguin satisfactoris però no es concreten el tipus de mesures ni el termini per a dur-les a terme.

D'acord amb l'anterior la puntuació obtinguda és de 2 punts.

4.- NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L

L'empresa descriu de manera molt poc detallada, amb una petita referència a l'existència d'un indicador de qualitat de la neteja dins del Pla d'inspeccions i auditories, com durà a terme la metodologia de tractament i l'anàlisi de les dades recopilades.



Tampoc fa referència a com es corregiran les deficiències que es puguin detectar: ni mesures ni terminis per a la seva resolució.

Per tot l'anterior, la puntuació obtinguda és de 0,5 punts.

5.- SACYR FACILITIES, S.A

L'empresa detalla únicament el sistema de tractament de les dades recopilades a través d'enquestes i el procediment i termini per esmenar les deficiències detectades a través de les mateixes.

A nivell general però, no queda clara la relació entre la metodologia de recopilació de dades i el control de qualitat a través dels anomenats "acords de nivells de servei", la descripció dels quals es considera insuficient.

D'acord amb l'anterior la puntuació obtinguda és d'1 punt.

6.- SERVEO SERVICIOS, SA

L'empresa detalla com tindrà lloc la generació d'indicadors a partir de les dades recopilades i l'acompliment dels objectius o de nivells de servei acordats per a cadascun d'ells.

De l'anàlisi d'aquests indicadors l'empresa destaca que serviran per facilitar i orientar les diferents inspeccions i en l'apartat posterior (c.3) fa referència en com es produirà la correcció de les deficiències detectades i els terminis per a la seva resolució.

D'acord amb l'anterior la puntuació obtinguda és de 2,5 punts.

c.3 METODOLOGIA DE PRESENTACIÓ DE LES DADES I PERIODICITAT (fins a 3 punts)

Es valorarà la metodologia proposada per a la presentació del resultat de l'anàlisi qualitatiu i quantitatiu de les dades, així com la seva periodicitat.

1.- CLANSER, SA

L'empresa es compromet a elaborar un informe amb totes les dades recollides amb una periodicitat de 45 dies. Hi ha una enumeració i descripció dels aspectes que contemplarà aquest informe, una part dels quals fa referència a la qualitat de la neteja. No indica que s'incloguin indicadors de qualitat. D'acord amb l'anterior, no sembla que sigui un informe intuïtiu i ràpid d'analitzar.

Fa referència a que es detallaran les solucions proposades als problemes detectats, proposades per millorar el servei i terminis necessaris per a implantar les millores.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és d'1 punt.



2.- MULTIANAU, S.L

L'empresa presenta un model d'informe-resum mensual generat de forma automàtica pel seu programa informàtic, que reflecteix els resultats obtinguts a partir de l'anàlisi de les dades recollides. Aquest informe, inclou indicadors que permeten obtenir una valoració global de la qualitat del contracte i, per tant, inclou tot tipus d'aspectes a més de la qualitat. L'informe inclou una predicció de riscos i mesures a aplicar per a l'adaptació del servei. Es troba a faltar una referència a quines mesures caldrà aplicar en cas d'obtenir-se un índex de qualitat (real i no futurible) ja sigui per àrees o a nivell global que doni com a resultat una qualificació de "dolenta".

No fa un resum dels casos reals on s'han constatat mancances en la qualitat de la neteja i a les mesures que s'han hagut d'adoptar.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 2 punts.

3.- MULTISERVEIS NDAVANT, S.L

L'empresa presenta diversos models d'informes en diversos formats per entregar al/la responsable del contracte amb diferents periodicitats, des de setmanal fins a anual, on es valora la qualitat del servei a partir de les dades recollides. Inclouen un conjunt d'indicadors més amplis que els estrictament associats a la qualitat.

Dels models d'informes presentats es desprèn que es tracta d'informes molt visuals i fàcils d'analitzar. Aquests informes contemplen també un apartat de conclusions i millores, on, entre d'altres, es fa referència a aquelles mesures que han estat implantades per solucionar les incidències detectades i les que es consideren necessàries aplicar per millorar la qualitat del servei.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 3 punts.

4.- NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L

L'empresa només fa referència a un model d'informe elaborat per l'empresa que proposa per realitzar auditories externes i que els responsables municipals es descarregaran directament de la pàgina web de l'empresa auditora. S'assenyala que aquest informe inclourà les zones que resten per sota del nivell de qualitat exigida per a cada zona, però no fa referència a les mesures a adoptar en aquests casos ni els terminis per solucionar les deficiències detectades.

Fa una explicació poc detallada de com i quan es presentarà al/la responsable municipal del contracte la informació obtinguda a partir de les dades recopilades a través de la resta de controls inclosos en el Pla d'inspeccions i auditories.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,5 punts.

5.- SACYR FACILITIES, S.A

L'empresa proposa la presentació d'informes mensuals i d'un informe resum anual. Aquests informes inclouen aspectes relacionats amb el contracte més enllà de la qualitat del servei. En les referències a la qualitat es fa menció, entre d'altres, a la presentació



d'informació "detallada", però no es concreta quina és aquesta informació. Sí que es fa referència a la presentació de millores i als resultats de les enquestes.

A l'apartat c.2 (metodologia de tractament i anàlisi de dades), fa referència a un model d'informe relacionat amb les enquestes, però no indica periodicitat ni mostra el model d'informe, tot i indicar el contrari.

També proposa la presentació de resultats amb reunions periòdiques a nivell setmanal, mensual i trimestral amb l'Ajuntament. Els temes a tractar en aquestes reunions són molt amplis i tenen a veure més en l'evolució del contracte que estrictament amb l'aspecte objecte de valoració d'aquest apartat, és a dir, amb l'avaluació de la qualitat del servei. La periodicitat setmanal és considera excessiva.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 1 punt.

6.- SERVEO SERVICIOS, SA

L'empresa assenyala que la periodicitat de presentació de les dades serà contínua, en diversos formats, visual i de fàcil comprensió, però no mostra cap model per poder comprovar aquests extrems i veure, en definitiva, com es presentaran les dades obtingudes en els diferents controls de qualitat.

Assenyala que es presentarà els resultats de les enquestes de satisfacció i de les auditories, tant internes com externes, en les reunions periòdiques, amb els responsables de l'Ajuntament. Tal i com ha estat assenyalat anteriorment, les auditories externes que proposa l'empresa es considera que no són auditories específiques relacionades amb la qualitat del servei de neteja.

Es troba a faltar la presentació d'una valoració conjunta dels resultats obtinguts en el tractament de les dades relatives a la qualitat, amb independència de l'origen de les dades i dels aplicatius utilitzats per al seu tractament.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és d'1 punt.

c.4 PUNTUACIÓ OBTINGUDA A L'APARTAT C) METODOLOGIA D'AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI: fins a 9 punts

La puntuació obtinguda per les diferents empreses licitadores a l'apartat c) Metodologia d'avaluació de la qualitat del servei ha estat la següent:

EMPRESA LICITADORA	ASPECTES METODOLÒGICS A VALORAR			TOTAL PUNTUACIÓ
	RECOLLIDA DE DADES I PERIODICITAT	TRACTAMENT I ANÀLISI DE LES DADES	PRESENTACIÓ DE DADES I PERIODICITAT	
CLANSER, S.A	1,00	0,50	1,00	2,50



MULTIANAU, S.L	1,50	2,00	2,00	5,50
MULTISERVEIS NDAVANT, S.L	2,50	2,00	3,00	7,50
NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L	1,00	0,50	0,50	2,00
SACYR FACILITIES, S.A	0,75	1,00	1,00	2,75
SERVEO SERVICIOS, S.A	1,00	2,50	1,00	4,50

c.5.- PUNTUACIÓ OBTINGUDA AL CRITERI 1. PLA DE QUALITAT DELS SERVEI: fins a 15 punts

Les puntuacions obtingudes per les diferents empreses licitadores en els diferents apartats inclosos en el criteri 1. Pla de qualitat del servei són les següents:

EMPRESA LICITADORA	PUNTUACIÓ OBTINGUDA			TOTAL PUNTUACIÓ
	PLANIFICACIÓ INICIAL I POSADA EN MARXA DEL SERVEI	PROCEDIEMENT DE RESOLUCIÓ INCIDÈNCIES	METODOLOGIA AVALUACIÓ QUALITAT DEL SERVEI	
CLANSER, S.A	0,90	2,00	2,50	5,40
MULTIANAU, S.L	1,65	4,00	5,50	11,15
MULTISERVEIS NDAVANT, S.L	2,00	4,00	7,50	13,50
NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L	1,40	1,75	2,00	5,15
SACYR FACILITIES, S.A	1,90	1,75	2,75	6,40
SERVEO SERVICIOS, S.A	1,45	3,75	4,50	9,70



CRITERI 2. PLA MEDIAMBIENTAL (Puntuació màxima 10 punts)

La valoració per aquest criteri és de fins a un màxim de 10 punts.

La incorporació de millores sobre l'establert a l'apartat 8. Gestió interna dels residus del PPT es valorarà fins a un màxim de 10 punts, sempre i quan aquestes millores tinguin una relació directa amb el cicle productiu.

L'acreditació d'aquest criteri es realitzarà amb l'aportació d'un Pla amb una extensió màxima de 10 pàgines. Es redactarà preferentment en lletra calibri o similar, grandària 10 o 11, espaiat simple o senzill i marges de 2 cm i s'entregarà en format PDF. Les pàgines que s'excedeixin de l'extensió indicada no es tindran en compte per a la valoració.

En aquest Pla es detallaran les mesures proposades per l'empresa destinades a:

- a) Afavorir l'estalvi energètic, tant en termes d'aigua com d'electricitat en els centres on es presta el servei de neteja: fins a 5 punts**
- b) Pla/circuit que utilitzarà l'empresa per a la correcta gestió dels residus generats per l'activitat pròpia del contracte: fins a 3 punts.**
- c) Proposta de millora de la gestió interna de residus establerta en l'apartat 8 del PPT: fins a 2 punts.**

La puntuació atorgada per cadascun dels punts a incloure en aquesta memòria, s'obtindrà d'acord amb els paràmetres següents:

- Descripció exhaustiva del Pla i adequació del mateix a l'objecte del contracte. S'atorgarà el màxim de la puntuació prevista per a cadascun dels tres aspectes a valorar.
- Descripció poc detallada del Pla i/o amb deficiències quant a l'adequació del mateix a l'objecte del contracte. S'atorgarà la meitat de la puntuació màxima prevista per a cadascun dels tres aspectes a valorar.
- La no existència d'un Pla o referència amb errors manifestos: 0 punts.

Els serveis tècnics del Servei de Serveis Generals, Logística i Compres, una vegada analitzades les ofertes i en aplicació dels criteris anteriors, presenten la següent valoració de les ofertes presentades per les empreses licitadores per a cadascun dels 3 aspectes a analitzar inclosos en el criteri 2 dels judicis de valor "Pla mediambiental".

NOTA: Es considera important assenyalar que algunes de les empreses licitadores han barrejat les explicacions sol·licitades als apartats b) i c). Tanmateix, s'han valorat aquells aspectes sol·licitats amb independència dels apartats on s'hagi realitzat la seva explicació.

a. AFAVORIR L'ESTALVI ENERGÈTIC, TANT EN TERMES D'AIGUA COM D'ELECTRICITAT EN ELS CENTRES ON ES PRESTA EL SERVEI DE NETEJA (Fins a 5 punts)

Es valoraran les mesures proposades per les empreses licitadores per estalviar energia elèctrica i aigua en els centres on es presta el servei de neteja.



1.- CLANSER, SA

L'empresa fa referència a l'estalvi energètic en centres que no són objecte d'aquest contracte, com seria el cas de centres esportius i escoles, fet que es considera un error molt greu.

Realitza una descripció molt poc detallada de les mesures d'estalvi energètic, especialment en termes d'aigua on no es descriu cap mesura concreta general ni a càrrec de l'empresa.

Pel que fa a les mesures que proposa per a l'estalvi d'energia elèctrica, es tracta de mesures molt bàsiques. La proposta d'utilitzar la llum natural, implicaria canvis en els horaris de neteja del personal de difícil aplicació atès que l'horari és un aspecte essencial dels contractes laborals. Així mateix, aquesta mesura també podria ser difícil de compatibilitzar amb horaris dels serveis públics prestats a les diferents dependències municipals.

Proposa la possibilitat de reduir les freqüències de les neteges, mesura que es considera de molt difícil aplicació des d'un punt de vista contractual i de la gestió dels recursos humans.

D'acord amb l'anterior, la puntuació obtinguda és d'1,5 punts.

2.- MULTIANAU, S.L

Presenta diverses propostes d'estalvi energètic i bones pràctiques relacionades amb aquesta finalitat, tant en termes d'aigua com d'electricitat.

Pel que fa a les mesures per estalviar aigua, l'empresa fa diverses propostes relacionades amb la instal·lació a les aixetes de mecanismes per a la reducció efectiva del consum d'aigua i la utilització de diversos sistemes de fregat, d'ús de maquinària i de materials que redueixen l'ús d'aigua.

Les mesures proposades per afavorir l'estalvi d'energia elèctrica són menys extenses que les mesures d'estalvi d'aigua i la proposta d'ajustar la planificació horària de la neteja a l'existència de llum natural, podria ser de difícil aplicació tal i com s'ha exposat anteriorment. També es podria considerar contradictòria alguna de les mesures proposades per a millorar la regulació tèrmica dels edificis (tancar persianes a l'estiu) i l'aprofitament màxim de la llum natural.

Contempla la realització de campanyes de conscienciació, a través de diferents mitjans, per a l'estalvi d'energia a les dependències objecte de neteja. La cartellera i els adhesius proposats es consideren, en determinats casos, excessius.

La mesura consistent en la prestació de serveis sota la certificació ISO no es valora atès que és requisit de solvència inclòs en el PCAP.

D'acord amb l'anterior, la puntuació obtinguda és de 3,5 punts.



3.- MULTISERVEIS NDAVANT, S.L

L'empresa presenta diverses propostes d'estalvi energètic i bones pràctiques relacionades amb aquesta finalitat, tant en termes d'aigua com d'electricitat.

Pel que fa a les mesures per estalviar aigua, es relaciona un l'elevat nombre de propostes, entre les que es poden destacar les relacionades amb la utilització de sistemes de fregat i d'ús de maquinària i de materials que redueixen el consum d'aigua.

També proposa millores concretes, com la instal·lació de mecanismes a un elevat nombre d'aixetes per a la reducció efectiva del consum d'aigua.

Proposa campanyes de sensibilització en l'estalvi d'aigua i altres mesures relacionades amb aspectes qualitatius, relacionades amb estudis dirigits a reduir el consum d'aigua i amb un tècnic.

Les mesures proposades per afavorir l'estalvi d'energia elèctrica també són àmplies, i també tenen a veure amb utilització de maquinària eficient, assessorament tècnic i software especialitzat per a l'elaboració d'estudis dirigits a reduir el consum d'energia elèctrica. L'ajust dels horaris de neteja a l'existència de llum natural es reitera que pot ser de difícil aplicació.

També proposa la realització de campanyes de sensibilització, tant per al personal del servei de neteja com per al municipal.

D'acord amb l'anterior, la puntuació obtinguda és de 4,5 punts.

4.- NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L

Presenta, segons la pròpia empresa, un protocol de treball encaminat a l'estalvi energètic.

Proposa actuacions i bones pràctiques que es consideren, algunes correctes, altres ja incloses en el PPT i altres de difícil aplicació, en especial la relacionada amb la millora de l'eficiència energètica i l'aprofitament de la llum natural.

No aporta millores concretes a càrrec de l'empresa.

Pel que fa a l'estalvi d'aigua, es relacionen algunes mesures que es consideren adequades relacionades amb la utilització de maquinària i materials que redueixen el consum d'aigua, però sense millores concretes a càrrec de l'empresa.

La puntuació obtinguda en aquest apartat és de 2,5 punts.

5.- SACYR FACILITIES, S.A

L'empresa proposa diverses mesures per a l'estalvi d'aigua. Entre aquestes destacarien les neteges en sec i la utilització de material de microfibra. També inclou la instal·lació de mecanismes a d'un nombre determinat d'aixetes aigua. La instal·lació d'urinaris secs, no es considera adient degut al seu cost de manteniment.

Pel que fa a l'aplicació de mesures per afavorir l'estalvi d'electricitat, les més destacables farien referència a la instal·lació de sensors en determinats espais. L'adaptació dels horaris de treball a la llum natural, com ha estat assenyalat pot ser de difícil aplicació. Altres mesures proposades, ja estarien incloses en el PPT dins de les tasques a realitzar pel personal de neteja.



Per últim, l'empresa també proposa actuacions de sensibilització d'estalvi energètic, tant al personal de neteja com al municipal.

La puntuació obtinguda en aquest apartat és de 4,0 punts.

6.- SERVEO SERVICIOS, SA

Proposa bones pràctiques i mesures concretes d'estalvi energètic, tant en el cas de l'aigua com d'electricitat. Tanmateix, algunes ja estan incloses en el PPT dins de les tasques a realitzar pel personal de neteja i altres com concentrar els horaris dels torns de treball per aprofitar la llum natural, com ha estat assenyalat anteriorment, poden ser difícils d'aplicar.

Entre les mesures per estalviar aigua assenyalen les relacionades amb ús de maquinària i de materials que redueixen el consum d'aigua, així com la instal·lació de mecanismes a un nombre determinat d'aixetes. Assenyalar però que les màquines fregadores proposades no s'ajusten a les que apareixen a la relació de maquinària que ha estat valorada en el Pla de qualitat (criteri 1 dels judicis de valor) i, per tant, no es valoren.

Pel que fa a les mesures per a l'estalvi d'energia elèctrica, l'empresa proposa, en zones concretes, instal·lar dispositius amb sensors i substituir determinats punts de llum.

Els carros proposats en aquest apartat no es corresponen amb els que apareixen a la relació de maquinària que ha estat valorada en el Pla de qualitat (criteri 1 dels judicis de valor) i, per tant, no es valoren.

També proposa la realització de campanyes de conscienciació i mesures de seguiment i control d'aspectes mediambientals.

L'empresa també fa esment a mesures indirectes que suposen un estalvi energètic i reducció de l'impacte ambiental de l'activitat com, entre d'altres, la implantació de paper eixugamans EcoNatural, de l'empresa Lucart Tissue Soap, S.L.U. Al respecte cal assenyalar que d'acord amb el PPT l'empresa adjudicatària ha de subministrar els articles de drogueria per als lavabos existents en els centres municipals, els quals s'han d'ajustar als que apareixen relacionats a l'annex V del PPT. D'acord amb aquest annex el paper eixugamans de la línia "EcoNatural" de l'empresa Lucart Tissue Soap, S.L.U no és equivalent a la línia "Ecològic +" de l'empresa Gomà-Camps. Aquesta empresa té una altra gamma de productes anomenada "Nature ecofriendly paper" que defineix com a productes de paper Nature i que sí serien equivalents als productes de la línia EcoNatural de Lucart Tissue Soap, S.L.U. Per tant, s'adverteix a l'empresa Serveo Servicios, S.A que en cas de sortir adjudicatària del contracte, no podrà subministrar a l'Ajuntament els articles de la línia EcoNature als que fa referència en la seva proposta.

D'acord amb l'anterior, la puntuació obtinguda per l'empresa licitadora per aquest criteri és de 3 punts.

b. PLA/CIRCUÏT QUE UTILITZARÀ L'EMPRESA PER A LA CORRECTA GESTIÓ DELS RESIDUS GENERATS PER L'ACTIVITAT PRÒPIA DEL CONTRACTE (fins a 3 punts)

En aquest apartat les empreses licitadores han de descriure el pla o circuit que durà a terme l'empresa per a la correcta gestió dels residus generats per l'activitat pròpia del



contracte, és a dir, els residus que genera la pròpia empresa adjudicatària a l'executar el contracte de neteja.

1.- CLANSER, SA

L'empresa realitza una descripció de la gestió dels residus generats a les dependències municipals i no fa pràcticament esment als residus generats per l'activitat pròpia del contracte de neteja. Només fa una petita referència a què recollirà i farà una correcta gestió dels envasos dels productes de neteja, amb un política de reutilització dels mateixos. Finalment aquests envasos seran dipositats als contenidors de recollida municipal.

D'acord amb l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,5 punts.

2.- MULTIANAU, S.L

L'empresa realitza una descripció de com durà a terme la gestió dels residus generats a les dependències municipals i no fa cap referència als generats per la pròpia empresa, amb l'excepció de la menció, dins l'apartat a) del pla mediambiental, a la utilització de productes ecològics que impliquen un menor ús d'envasos.

D'acord amb l'anterior, la puntuació obtinguda en aquest apartat és de 0,25 punts.

3.- MULTISERVEIS NDAVANT, S.L

Fa referència, tot i que poc detallada, a què durà una correcta gestió dels residus que generi la pròpia empresa durant la prestació del servei i a què fomentará la seva reducció, la reutilització, la recollida selectiva i la valorització de residus a través, entre d'altres d'accions formatives del personal de neteja. Dintre de les planificació de la recollida dels residus, inclou la retirada de residus de l'espai de neteja assignat a cada treballador/a del servei de neteja.

D'acord amb l'anterior la puntuació obtinguda és de 0,75 punts.

4.- NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L

L'empresa fa referència als residus generats pels usuaris dels edificis municipals i els generats per la pròpia activitat de neteja, el tractament dels quals varia segons la tipologia de residus. S'adverteix però a l'empresa que en cas de sortir adjudicatària del contracte haurà de gestionar per compte pròpia els residus generats per l'activitat de neteja, tal i com assenyala el PPT i sense involucrar a l'ajuntament.

Així mateix, descriu una política de compres per dur a terme el servei de neteja que es considera sostenible i que, entre d'altres, comporta la reducció en la generació de residus.

La puntuació obtinguda en aquest apartat és de 1,5 punt.



5.- SACYR FACILITIES, S.A

Descriu un Pla de gestió de residus, però es refereix als residus generats per l'activitat municipal i no als generats per l'execució del contracte de neteja.

Com a resultat de l'anterior la puntuació obtinguda és de 0 punts.

6.- SERVEO SERVICIOS, SA

L'empresa realitza una descripció de com durà a terme la gestió dels residus generats a les dependències municipals i no fa cap referència als generats per la pròpia empresa, que és el que es sol·licita en aquest apartat.

D'acord amb l'anterior, la puntuació obtinguda en aquest apartat és de 0 punts.

c. PROPOSTA DE MILLORA DE LA GESTIÓ INTERNA DE RESIDUS ESTABLERTA EN L'APARTAT 8 DEL PPT (fins a 2 punts)

Es valorarà la incorporació de millores sobre l'establert a l'apartat 8. Gestió interna dels residus, sempre i quan tinguin una relació directa amb el cicle productiu.

1.- CLANSER, SA

L'empresa fa referència a la gestió de residus en centres que no són objecte d'aquest contracte, com seria el cas de centres esportius i escoles, fet que com ha estat assenyalat a l'apartat sobre mesures d'estalvi energètic, es considera un error molt greu.

Presenta suggeriments per millorar la gestió de residus que no aporten cap millora destacable a l'establert en l'apartat 8 del PPT. Així, la separació de residus, la planificació de recollida o la destinació final dels residus, són aspectes tots ells recollits i regulats en el PPT.

A l'apartat b) d'aquest pla mediambiental proposa un seguit de bones pràctiques en la gestió de residus que es consideren correctes.

Proposa dur a terme diverses mesures de sensibilització del personal municipal i l'adscriu al contracte en sobre la gestió adequada de residus.

Per últim, proposa de forma poc detallada, fer un seguiment i avaluació del tipus de residus dels quals es deixarà constància, però sense cap anàlisi qualitativa.

D'acord amb l'anterior, la puntuació obtinguda és d'1 punt.

2.- MULTIANAU, S.L

L'empresa fa part de la descripció de les millores de la gestió interna de residus a l'apartat anterior (b) del Pla mediambiental.

Molts dels aspectes que recull la proposta de millora ja estan inclosos en el punt 8 del PPT i algunes de les millores proposades es consideren innecessàries atesa la dimensió del servei.



Fa una descripció detallada dels contenidors i de les seves característiques mediambientals, així com dels carros de transport per a la retirada dels residus que es considera correcta.

La proposta de gestió de residus addicionals als que apareixen en el punt 8 del PPT, tot i que es podria considerar correcta, forma part, en tots els casos, de la gestió de residus d'altres contractes municipals.

La proposta de gestió informatitzada dels residus es considera correcta però que fora dels aspectes purament estadístics no inclou cap explicació a nivell analític.

D'acord amb l'anterior, la puntuació obtinguda és d'1,5 punts.

3.- MULTISERVEIS NDAVANT, S.L

L'empresa fa part de la descripció de les millores de la gestió interna de residus a l'apartat anterior (b) del Pla mediambiental.

L'empresa proposa la planificació de recollida de residus i adjunta un exemple en un edifici municipal concret.

Fa una proposta de gestió de tres residus addicionals als que apareixen en el punt 8 del PPT, un dels quals ja forma part d'un altre contracte municipal. Les altres dues fraccions que no apareix en el PPT, es recollirien en determinats edificis, proposta que es considera correcta.

Fa una descripció detallada dels contenidors i de les seves característiques tècniques i mediambientals, així com els elements de transport intern

per a la retirada dels residus que es considera correcta.

Incideix en el control i seguiment del procés de recollida selectiva i en la resolució d'incidències, inclòs l'increment de contenidors o bujols en situacions especials.

Proposa un pla d'higienització dels contenidors on es dipositen determinats tipus de residus.

Proposa la instal·lació d'elements informatius sobre la gestió de residus en els centres objecte del contracte.

D'acord amb l'anterior, la puntuació obtinguda és de 2 punts.

4.- NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L

L'empresa fa referència a la millora en la gestió interna dels residus en els tres apartats que conformen el Pla mediambiental.

Les tasques descrites per al tractament de les diferents fraccions de paper, cartró i envasos, no aporten novetats significatives respecte a l'establert a l'apartat 8 del PPT. Tanmateix, entre les millores que proposa a l'apartat d) del seu pla ambiental inclou mesures concretes d'implementació de recollida de fraccions en alguns edificis municipals que no estan incloses en el PPT i de reciclatge integral de determinats productes que inclouen més d'un material, que es consideren millores.



En el cas del que anomena “altres residus” o als que fa referència que es generen en un edifici municipal concret, cal assenyalar que la seva gestió forma part d'altres contractes municipals.

Fa una descripció detallada d'alguns contenidors i de les seves característiques mediambientals, que es considera correcta.

Proposa circuits de recollida segons el tipus de residu.

També fa esment a campanyes de comunicació i sensibilització en matèria de recollida i gestió de residus sòlids.

D'acord amb l'anterior la puntuació obtinguda en aquest apartat és d'1,5 punts.

5.- SACYR FACILITIES, S.A

L'empresa descriu millores en la gestió interna dels residus a l'apartat b) del pla mediambiental.

Fa una proposta de millora per la retirada de tres residus addicionals als que apareixen en el punt 8 del PPT, els quals ja formen part d'altres contractes municipals.

Assenyalar que fa esment a la retirada de contenidors interiors de les diferents fraccions de recollida selectiva, l'empresa inclou els d'orgànica i de vidre que no apareixen en el PPT.

Planteja com a millora la creació de circuits de gestió de residus per a tots els edificis inclosos en el contracte i especifica els circuits de dos dels edificis visitats durant el període de presentació d'ofertes.

Presenta millores en la dotació de determinats tipus de contenidors per sobre dels requerits en el PPT.

La proposta d'augment en la freqüència de retirada de la fracció de rebuig es considera innecessària. Tampoc es considera necessària la millora consistent a posar a disposició del contracte determinats elements de transport intern.

La utilització del software que proposa l'empresa es considera més adient per altres tipus de contractes on es realitza una gestió més integral de residus.

D'acord amb l'anterior la puntuació obtinguda en aquest apartat és d'1 punt.

6.- SERVEO SERVICIOS, SA

L'empresa proposa, a l'apartat b) del pla mediambiental, la creació d'itineraris intracentres per dur a terme la gestió de residus, així com la retirada de determinats residus fins a punts verds mòbils i associat a aquest fet la utilització de mitjans de transport especials. No es valora aquesta darrera proposta atès que no s'ajusta al tipus de residus que es gestionen en aquest contracte.

Tampoc es valora la gestió de residus mitjançant gestor autoritzat, atès que els residus als que fa referència es gestionen des d'altres contractes municipals.

Inclou la gestió d'un residu no inclòs en el PPT i que es considera correcta. Tanmateix fa referència a “redistribuir i ajustar” la quantitat de papereres d'un tipus de residu que no



està contemplat en el PPT i, per tant, més que “redistribuir i ajustar” caldria oferir la gestió d'aquest residu.

La proposta de gestió informatitzada dels residus es considera correcta però fora dels aspectes purament estadístics no inclou cap explicació a nivell analític.

Proposa un control informatitzat de gestió d'incidències en la recollida selectiva de residus i la formació específica al personal del servei de neteja.

D'acord amb l'anterior la puntuació d'aquest apartat és d'1 punt.

d. PUNTUACIÓ OBTINGUDA AL CRITERI 2. PLA MEDIAMBIENTAL: fins a 10 punts

Les puntuacions obtingudes per les diferents empreses licitadores en els diferents apartats inclosos en el criteri 1. Pla de qualitat del servei són les següents:

EMPRESA LICITADORA	PUNTUACIÓ OBTINGUDA			TOTAL PUNTUACIÓ
	MESURES PER AFAVORIR L'ESTALVI ENERGÈTIC	PLA/CIRCUÏT CORRECTA GESTIÓ DELS RESIDUS GENERATS PER L'ACTIVITAT PRÒPIA DEL CONTRACTE	PROPOSTA MILLORA GESTIÓ INTERNA DELS RESIDUS ESTABLERT APARTAT 8 PPT	
CLANSER, S.A	1,50	0,50	1,00	3,00
MULTIANAU, S.L	3,50	0,25	1,50	5,25
MULTISERVEIS NDAVANT, S.L	4,50	0,75	2,00	7,25
NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L	2,50	1,50	1,50	5,50
SACYR FACILITIES, S.A	4,00	0,00	1,00	5,00
SERVEO SERVICIOS, S.A	3,00	0,00	1,00	4,00

5.- PUNTUACIÓ TOTAL OBTINGUDA PER LES EMPRESES LICITADORES EN ELS CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR

A continuació es presenta el resum de la puntuació obtinguda per cadascuna de les



empreses licitadores en els dos criteris que depenen d'un judici de valor.

EMPRESA LICITADORA	PUNTUACIÓ OBTINGUDA		TOTAL PUNTUACIÓ
	CRITERI 1 PLA DE QUALITAT	CRITERI 2 PLA MEDIAMBIENTAL	
CLANSER, S.A	5,40	3,00	8,40
MULTIANAU, S.L	11,15	5,25	16,40
MULTISERVEIS NDAVANT, S.L	13,50	7,25	20,75
NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L	5,15	5,50	10,65
SACYR FACILITIES, S.A	6,40	5,00	11,40
SERVEO SERVICIOS, S.A	9,70	4,00	13,70

El que s'informa a efectes que la mesa de contractació estimi el més adient.

