



CONTRACTE BASAT EN L'ACORD MARC DE SELECCIÓ D'EMPRESSES PER A COBRIR LES NECESSITATS DE SUPORT MITJANÇANT AUXILIARS D'INFORMACIÓ, HOSTESSES, AUXILIARS DE RECEPCIÓ PER A L'ATENCIÓ I ACOMPANYAMENT DE PÚBLIC EN FIRES, ACTES CORPORATIUS, ACCIONS COMERCIALS O ESDEVENIMENTS I ALTRES SERVEIS COMPLEMENTARIS A L'ACTIVITAT DE LA DIRECCIÓ CORPORATIVA DE CLIENT, COMUNICACIÓ I MÀRQUETING DE BSM O QUALSEVOL ALTRE NEGOCI DEL GRUP QUE NO TINGUI AQUEST SERVEI

Avaluació de la proposta quina valoració depengui de judicis de valor.

Sumari

Avaluació de la proposta de judicis de valor relatiu a l'Acord Marc per a la selecció d'empreses suport mitjançant auxiliars d'informació, hostesses, auxiliars de recepció per a l'atenció i acompanyament de públic en fires, actes corporatius, accions comercials o esdeveniments i altres serveis complementaris a l'activitat de la direcció corporativa de client, comunicació i màrqueting de BSM o qualsevol altre negoci del grup que no tingui aquest servei

Realitzat el 23 d'octubre de 2023

Continguts

CONTRACTE BASAT EN L'ACORD MARC DE SELECCIÓ D'EMPRESES PER A COBRIR LES NECESSITATS DE SUPORT MITJANÇANT AUXILIARS D'INFORMACIÓ, HOSTESSES, AUXILIARS DE RECEPCIÓ PER A L'ATENCIÓ I ACOMPANYAMENT DE PÚBLIC EN FIRES, ACTES CORPORATIUS, ACCIONS COMERCIALS O ESDEVENIMENTS I ALTRES SERVEIS COMPLEMENTARIS A L'ACTIVITAT DE LA DIRECCIÓ CORPORATIVA DE CLIENT, COMUNICACIÓ I MÀRQUETING DE BSM O QUALSEVOL ALTRE NEGOCI DEL GRUP QUE NO TINGUI AQUEST SERVEI

SUMARI DE VALORACIÓ

El present document recull l'avaluació que depèn de judicis de valor dins del procediment de l'Acord Marc per a la selecció d'empreses per a cobrir les necessitats de suport mitjançant auxiliars d'informació, hostesses, auxiliars de recepció per a l'atenció i acompanyament de públic en fires, actes corporatius, accions comercials o esdeveniments i altres serveis complementaris a l'activitat de la Direcció Corporativa de Client, Comunicació i Màrqueting de BSM o qualsevol altre negoci del grup que no tingui aquest servei.

Es presenta el total de valoracions segons els criteris d'adjudicació, sobre una puntuació total de 50 punts per la ponderació dependent de judici de valor, de les empreses presentades i admeses a la licitació:

1. NARGY, SL
2. TOURISM, EVENTS & CULTURAL OUTSOURCING, SL

AVALUACIÓ DEPENDENT DE JUDICIS DE VALOR

Dins del procediment de contractació de referència, aquest capítol recull les valoracions dependents de judicis de valor.

La puntuació màxima dependent de judicis de valor podrà ser de fins a 50 punts.

A continuació es poden veure en detall les avaluacions per cadascun dels ítems inclosos dins del contingut de l'oferta tècnica, d'acord amb allò previst al Plec de condicions particulars:

Memòria descriptiva del procés d'execució de treballs

- a) Proposta descriptiva del procés de configuració de l'acte o esdeveniment (preparació, execució i valoració)

El licitador presentarà un fluxograma amb identificació de les fases, sub-fases, tasques i activitats més representatives del procés d'execució de l'esdeveniment. Acompanyarà al fluxograma gràfic una descripció detallada del procés de preparació, execució i valoració de l'acte, tenint en compte les necessitats específiques a cobrir per a l'activitat del servei, establertes en el Plec de Prescripcions Tècniques

Es valorarà l'adequació, coherència i detall de les activitats identificades, la seva durada i el circuit seqüencial o paral·lel de les mateixes, determinant les fites més importants i el camí crític en cadascuna de les fases.

Es donarà la millor puntuació aquella proposta que major detall i informació aporti en la planificació, enfoc i orientació dels treballs.

No es valorarà la informació que no sigui rellevant.Fins a 15 punts

- Proposta Nargy, SL:

L'empresa Nargy descriu d'una forma clara i detallada, l'equip organitzatiu que proposa per a la prestació dels serveis objecte del contracte. En la seva oferta es compromet a posar a disposició, un Cap de Servei, que realitzarà les funcions de Director d'operacions, un coordinador de Servei, caps d'equip i auxiliars de suport. Descriu les responsabilitats de cadascuna de les figures descrites. Indica quina d'elles serà la responsable principal de la gestió i coordinació de cada un dels

esdeveniments, a més, es compromet a supervisar la qualitat del servei a través del cap de l'equip.

Nargy descriu el procediment de la gestió operativa amb el flux, des de l'entrada de la petició del client, a partir de la petició exposa el circuit seqüencial de totes les actuacions.

Nargy es compromet a posar a disposició de BSM un programa de gestió que permet comprovar la traçabilitat de tot l'esdeveniment des de la publicació d'aquest, fins al tancament de l'esdeveniment.

La proposta de Nargy és molt completa en quant a l'especificació de les tasques de cada fase del procediment, que les divideix de la següent manera: (i) Inici servei; (ii) durant el servei; i (iii) finalització del servei. Per cada fase descriu totes les tasques de cada una d'elles de una forma molt completa.

A la proposat consta un gràfic de cada una de les fases identificant les més rellevants. La seva oferta s'ajusta a les prestacions del serveis amb qualitat.

Es dona la màxima puntuació atès que es l'oferta que més s'ajusta als criteris d'adjudicació i es més completa.....**15 punts**

- Proposta Tourism, events & cultura outsourcing

La proposta de Tourism exposa un fluxgrama que descriu les fases de l'esdeveniment, en la producció ens explica el pla de contingència, reforç i retens que no es valora en aquest punt atès que es demana en el punt següent de valoració.

L'empresa ofertant descriu l'equip organitzatiu que proposa per a la prestació dels serveis objecte del contracte. En la seva oferta es compromet a posar a disposició, dos Caps de Servei, les tasques de cada un d'ells no queden ben definides tot i que en el gràfic sembla que un d'ells atindrà les funcions al pre inici i l'altra tindrà totes les tasques des de l'inici fins al final.

L'oferta exposa de forma gràfica com proposen la valoració final dels informes del servei, al final proposen realitzar un informe de millores del Servei. No obstant, no queda clar el fluxa de dit procediment.

Es dona una puntuació de _____ **7 punts** atenent la proposta presentada.

b) Pla de Contingència, reforços i retens.

El licitador presentarà un Pla de Contingències, identificant els possibles riscos i mesures a aplicar per mitigar/eliminar els mateixos durant l'execució de l'esdeveniment. Així mateix, acompanyarà una proposta operativa de com fa front a reforços i retens i possibles imprevistos a l'acte.

Es valorarà l'adequació, coherència i detall del Pla, així com la relació entre la mesura proposada i el risc detectat per tal que aquesta resulti efectiva i aporti garanties de solidesa en l'execució del servei.

Es donarà la millor puntuació a aquella proposta que major detall i informació aporti en la resolució dels treballs.

No es valorarà la informació que no sigui rellevant.Fins a 10 punts

- **Proposta de Nargy**

Nargy descriu els plans de contingència, reforç i retens en base a la descripció dels processos vinculats a les fases de preparació, execució i valoració de l'esdeveniment tenint en compte l'especificitat del mateix.

La proposta es compromet a solucionar les possibles incidències, sempre comunicant-les immediatament, a través del seu interlocutor.

Així mateix, llista la tipologia d' incidències i associa a cadascuna, la mesura a aplicar i el temps de resposta de la mateixa, i tots els mecanismes per tal de garantir la solució, especialment, detalla el del personal de reforç i retens.

Per altra banda, la proposta explica casos principals de cobertura garantint la substitució...

En la seva proposta explica el pla de contingències, reforços i retens proposant una classificació per cadascuna d'elles per poder resoldre-les. Presenta un diagnòstic i control del procediment de resolució de la mateixa. Detalla exhaustivament els protocols a seguir en cas d'incidència i es compromet als temps de resposta que es consideren adequats.

Es valora positivament el compromís amb els temps de resposta.

Atès el grau de detall i tota la informació aportada i, tenint en compte que es detallen totes les fases, així com les contingències es dona la màxima puntuació.....**10 punts**

- **Proposta Tourism, events & cultura outsourcing**

L'ofertant present un pla de contingència , reforços i retens basat en el personal adscrit a la prestació del servei que diuen es determinarà en cada cas depenen de la durada i

magnitud. Segons el seu pla serà tot l'equip el que el gestionarà i l'afinarà depenen de l'esdeveniment.

Identifiquen les contingències de caràcter general no específiques de l'esdeveniment, aquestes li assignen mesures preventives i expliquen que el grup de treball serà qui determinarà les accions.

Exposa determinades accions pels reforços i retens però indica temps de resposta.

Atesa la proposta presentada la puntuació correspon a.....**5 punts**

c) Proposta funcional de l'equip i model organitzatiu: rols i canals de comunicació

El licitador presentarà una proposta funcionals dels rols que cadascun dels agents assumirà en la preparació i execució del servei. Així mateix, acompanyarà llistat de canals de comunicació i distribució de responsabilitats i funcions entre els agents intervinents.

Es donarà la millor puntuació a la proposta organitzativa i funcional de l'equip adscrit al contracte atenent a la idoneïtat i coherència dels rols proposats en l'assignació de les tasques per cadascuna dels agents intervinents a l'acte

A la resta de propostes, se les valorarà per comparació. No es valorarà la informació que no sigui rellevant.

- Proposta Nargy

Nargy descriu en la seva proposta el model organitzatiu. Especifica els rol del coordinador del servei que representarà a Nargy davant de BSM explicant les responsabilitat d'aquesta posició. Descriu la resta de funcions dels diferents responsables assignats als servei.

Descriu la metodologia de comunicació entre el personal adscrit al servei i el responsable de BSM. Presenten una escaleta de comunicació entre ells i BSM . Proposa diverses reunions amb els representants de BSM amb l'objectiu de fomentar la comunicació ascens i descent i especialment la transversal. Aquest punt es valora positivament. De la proposta es desprèn un esperit de col·laboració i cooperació molt proactiu.

Atès tot allò descrit anteriorment i la complut de la proposta es valora amb la màxima puntuació.....**10 punts.**

- Proposta Tourism, events & cultura outsourcing

Tourism fa una proposta funcional molt genèrica que inclou un organigra descriptiu del equip de coordinació amb diferents posicions.

L'ofertant explica de cada treballador de l'equip la formació i les funcions genèriques que realitzant i en algun cas les específiques per la prestació del servei.

Es troba a falta l'explicació de com es relacionarà l'equip amb BSM en cada una de les fases dels esdeveniments. L'oferta determina canals de comunicació habituals com correu, etc.. però no determina qui i com es realitzarà la comunicació en cada cas.

Segons oferta presentada li corresponent una puntuació de**4 punts**

d) 4.- Pla d'acollida del personal adscrit al servei (formació, retenció del talent...),.....Fins a 10 Punts

El licitador exposarà el seu Pla d'acollida al Personal adscrit on explicitarà el pla de formació i mecanismes per tal de retenir el talent i potenciar-lo.

Es valorarà l'adequació, coherència i detall del Pla, i la relació entre la mesura proposada i el risc detectat per tal que aquesta resulti efectiva i aporti garanties de solidesa en l'execució del servei.

Es donarà la millor puntuació aquella proposta que major detall i informació aporti en la resolució dels treballs.

No es valorarà la informació que no sigui rellevant.

- Proposta Nargy

El pla d'acollida que presenta Nargy es compon de tres fases. En la primera fase s'acull al treballador informant dels aspectes més generals de l'empresa i també sobre els llocs de treballs als quals se'ls adscriurà. També s'informa als treballadors dels valors importants de l'empresa. La segona fase es una formació específica sobre el lloc de treball amb l'acompanyament del responsable del treballador. L'última fase es centre en la integració en l'equip de treball.

Nargy proposa una formació específica dels treballadors adscrits al contracte molt enfocada a la vocació de servei, a explicar la importància de les instal·lacions de BSM

on es realitzaran les prestacions. També, s'explica que es dona una formació de motivació als treballadors sempre enfocada a la prestació del contracte al que estan adscrits.

Es valora molt positivament que el pla de formació proposi cursos Primers Auxilis, en Plans d'Evacuació i prevenció de Riscos Laborals.

A banda de la formació específica també presenta una formació continuada en la qual es té en compte les necessitats de cada treballador i del lloc que ocupa. El Pla explica la formació tant a mig com a llarg termini.

Nargy proposa en el seu pla una formació inicial abans de la prestació d'un nou servei.

La política de fidelització per retenir el talent basada en plans de desenvolupament professionals alineats amb les aspiracions professionals. Aquesta política té com a base la comunicació directa amb el treballadors, reconeixem, projecció i conciliació familiar.

Atesa la complitud de la proposta que assegura la bona prestació del servei. es dona la màxima puntuació..... **10 punts.**

- **Proposta Tourism, events & cultura outsourcing**

Presenten un pla d'acollida molt genèric sense entra en detall de cada una de les actuacions que realitza l'empresa per acollir el treballador.

En relació a la formació, també proposen una formació inicial abans de cada formació que es recolça amb una plataforma de la pròpia empresa.

També proposen un pla de formació continua per a tots els treballadors. La formació incorpora atenció al públic i una formació específica en cas que el servei ho requereixi.

Per últim , en relació a la retenció del talent que es base en una política de transparència amb els treballadors i atenció al treballador en el cas que tinguin dubtes tant formals com en relació al lloc de treball.

Atesa l'oferta presentada la puntuació corresponent és..... **6 punts.**

5.- Pla d'autocontrol de la qualitat del servei.....Fins a 5 Punts

El licitador presentarà una pla d'autocontrol de la qualitat del servei amb la qual garanteix els estàndards de qualitat exigits per BSM en el PPT.

Es donarà la millor puntuació a la proposta de pla de control de qualitat que atorgui major garantia en l'eficàcia i eficiència de la prestació .

No es valorarà la informació que no sigui rellevant.

A la resta de propostes, se les valorarà per comparació

- **Proposta Nargy**

La proposta de Nargy del Pla d'Autocontrol es divideix en diferents etapes que es divideixen en accions internes i accions amb els clients tenint com a base;

- ✓ Inspeccions pel departament de qualitat
- ✓ Enquestes satisfacció analitzant les dades i els resultats

Un cop realitzades les mesures d'autocontrol explica que es realitzaran les actuacions per implementar les accions correctives que sorgeixin davant de la anàlisi dels resultats.

Presenten els paràmetre de control amb la categorització dels aspectes a controlar aquests aspectes finalitzen amb una escala de qualificació de cada element exposat que divideix en 4 puntuacions.

A la proposta de Nargy se li assigna la màxima puntuació de..... **5 punts**.

- **Proposta Tourism, events & cultura outsourcing**

El Pla d'autocontrol que presenten es basa en un bon control del seguiment del servei amb sistemes de control de la jornada laboral per part de l'equip de coordinació . També proposen una coordinació constant amb BSM.

Diferències dos tipus d'incidències: (i) previstes ; (ii) no previstes. Expliquen que tenen una biblioteca de protocols per cada una de les tipologies de incidències tant les previstes com les no previstes.

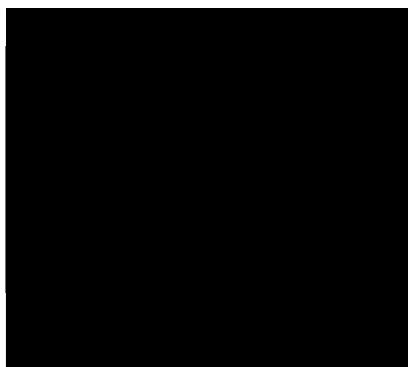
Proposen reunions mensuals amb BSM i reunions internes bimensuals i amb les empreses que presten el servei. Així com una reunió de tancament de les prestacions a final d'any.

Per altra banda, proposen diversos informes de gestió amb diferents periodicitat.

Atesa l'oferta presentada la Puntuació corresponent és de.....**5 punts**.

PUNTUACIÓ FINAL

EMPRESA	PUNTUACIÓ FINAL
Nargy	50 punts
Tourism, events & cultura outsourcing	27 punts



Barcelona, 23 d'octubre de 2023

Sra. Virginia Pascual de Pobil

Cap d'àrea de Relacions Públiques i esdeveniments.

Barcelona de Serveis Municipals SA