

INFORME TÈCNIC D'AVALUACIÓ DE LA PROPOSTA AVALUABLE MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR A LA LICITACIÓ DELS SERVEIS DE VIGILÀNCIA DE SEGURETAT ORDINÀRIA PER LLOCS DE TREBALL, VIGILÀNCIA EXTRAORDINÀRIA DE SEGURETAT PER HORES ESTIMATIVES A REALITZAR, ELS SERVEIS ORDINARIS D'AUXILIAR PER LLOCS DE TREBALL, ELS SERVEIS EXTRAORDINARIS D'AUXILIARIS PER HORES ESTIMATIVES A REALITZAR, EL SERVEIS DE VIGILANTS DE SEGURETAT I AUXILIARIS I CONTROL D'ACCESSOS PELS DIFERENTS ESDEVENIMENTS, AIXÍ COM DIFERENTS SERVEIS DE SEGURETAT I MITJANS QUE EN LA SEVA VISIÓ GLOBAL FORMEN PART DEL SISTEMA DE SEGURETAT INTEGRAL DE BSM COM SÓN: CONNEXIÓ A LA CENTRAL D'ALARMES (CRA) I EL SEU MANTENIMENT I REPARACIONS, SERVEI D'ACUDA, SERVEI CANÍ, SERVEI DE DRONS, CUSTODIA DE CLAUS, I VEHICLES I MITJANS TÈCNICS PER LA SEVA REALITZACIÓ.

NÚM. D'EXPEDIENT: 2024SA0016AC

PROPOSTES PRESENTADES PER

- **UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.**
- **UTE BARNÀ PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNÀ PORTERS ANELLA S.L.**

A partir dels criteris aplicats, la valoració mitjançant judici de valors és la següent:

En referència a la prestació dels servei, mitjans tècnics i materials: Total 45 punts dividits en els següents criteris:

- ***Proposta d'organització dels treballs dels Serveis Ordinaris: Fins a 10 Punts***

Els licitadors han de concretar en aplicació del PPT com duran a terme el servei, programa de treball, estructura, capacitat operativa, l'estructura de l'equip de gestió i inspecció adscrit al contracte, quina serà la seva organització i coordinació i com s'integrarà en l'estructura de BSM, segons s'especifica en el plec tècnic.

Es valorarà la pertinència del contingut; capacitat de síntesi; claredat en les idees plantejades com a solució a les demandes d'aquest servei; coneixement, tant de l'activitat que desenvolupa BSM com del sector; aportació de tecnologies punteres; aportació d'operatives innovadores i plantejament operatiu.

Igualment es valorarà la proposta de implantació del Servei d'Acuda de forma concreta i específica i acomplint el marc legal i normatiu. En aquesta servei els licitadors han de tenir en compte la proposta d'organització, desenvolupament, coordinació i implantació de Servei d'Acuda, així com d'imbricació i coordinació amb els serveis de vigilants de seguretat ordinaris d'acord amb el plec tècnic que englobi a totes les unitats, equipaments i instal·lacions de l'Anella Olímpica i Parc de Montjuïc i la coordinació amb el Centre Control de l'Anella Olímpica així com amb el Centre de Control de Seguretat Corporatiu del carrer calàbria si s'escau. Es valorarà el número d'efectius, temps de reacció, cobertura horària del mateix, metodologia de coordinació amb el Centre de Control de l'Anella Olímpica i amb el Centre de

Control de Seguretat Corporatiu ubicat al carrer Calàbria, vehicles pel desplaçament, procediment de coordinació amb els coordinadors de seguretat i de serveis i amb els vigilants de seguretat. Fins a 10 punts.

Les propostes s'avaluaran per comparació, d'acord amb els criteris d'avaluació. Es recorda que el contingut del Plec tècnic és d'obligat compliment per part del licitador i l'oferta presentada no pot ser contrari a les prescripcions que hi conté, doncs és motiu d'exclusió. No es valorarà informació que no sigui rellevant ni que consisteixi en la simple repetició de la informació existent als plecs de bases.

En referència a la proposta presentada per UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.

Presenten una estructura organitzativa de gestió dins de la pròpia Divisió de l'Anella Olímpica amb figures de suport extern a la mateixa per tal de complementar i garantir diferents punts especificats al plec de condicions tècniques.

Malgrat que a l'oferta en aquest apartat de proposta d'organització dels treballs dels serveis ordinaris expliciten que els serveis es realitzaran en diverses instal·lacions (Palau Sant Jordi, Club Sant Jordi, Estadi Olímpic, Esplanada Anella Olímpica i Parc de Montjuïc), en la proposta d'organigrama i explicació posteriors de les funcions del personal no especifiquen en cap moment el Parc de Montjuïc.

Valorem positivament que el coordinador de serveis de seguretat de la unitat tingui la TIP de Director pel que comporta a nivell de coneixements i formació. Tanmateix es un punt contradictori amb que el Coordinador de Seguretat, el seu immediat superior a l'organigrama, no la tingui i només facin esment a que tindrà la TIP de Cap de Seguretat.

Fan una descripció concreta i pormenoritzada de les funcions del personal d'acord amb el Plec de Condicions Tècniques.

Detectem de forma genèrica una bona distribució de funcions, jerarquia i responsabilitats entre el coordinador de Seguretat i el Coordinador de Serveis de Seguretat de l'Unitat. Trobem a faltar aprofundir i concretar de forma específica la distribució de funcions i la concreció de prestar el servei en cas de necessitat a les instal·lacions on fos necessari. Igualment l'informe diari que proposen enviar a l'inspector, trobem necessari que s'envii a BSM pel control diari de les posicions i incidències.

Pensem que també seria important que el coordinador de serveis de l'Unitat coneixi el PAU de les instal·lacions per transmetre als vigilants de seguretat i auxiliars-control d'accessos les instruccions directes en cas de necessitat.

En aquest apartat dels serveis ordinaris, pel fet de ser regulars i permanent, tindrien que haver fer esment de la predisposició i compromís per tenir una baixa rotació del personal i garantir la estabilitat del personal de vigilància i seguretat.

Positiva descripció de les funcions dels responsables d'equips

Divideixen les figures dels responsables d'equips entre el responsable instal·lacions/equipaments/serveis de vigilants de seguretat i el d'auxiliars.

En referència a com implantaran el servei d'acuda, l'únic esment que fan es en les funcions del vigilants de seguretat ordinaris que realitzaran el servei d'acuda. Per tant, si fos el cas, tindria que abandonar la seva posició per assistir a un incident extraordinari i urgent. No fan esment a la realització pròpiament dita d'un servei d'acuda que significa sol·licitar un vigilant dinàmic amb vehicle a la seva base que assisteixi de forma extraordinària i amb motiu de l'incident i prestar suport o tasques de vigilància i comprovació no provenint del servei ordinari. En definitiva, el que volien en aquest apartat d'aquest punt era la descripció d'un servei d'intervenció immediata complementari al servei ordinari.

Conseqüentment, no especifiquen un servei d'acuda la proposta d'organització, desenvolupament, coordinació i implantació del mateix, així com d'imbricació i coordinació amb els serveis de vigilants de seguretat ordinaris d'acord amb el plec tècnic que englobi a totes les unitats, equipaments i instal·lacions de l'Anella Olímpica i Parc de Montjuïc i la coordinació amb el Centres de Control. No especifiquen numero d'efectius, temps de reacció, cobertura horària del mateix, metodologia de coordinació amb el Centre de Control, vehicles pel desplaçament i procediment de coordinació amb els coordinadors de seguretat i de serveis i amb els vigilants de seguretat.

En referència a noves tecnologies en aquest punt només fa esment en referència a la gestió de les inspeccions que utilitzarà la APP FENIX integrada al mòdul de quadrants, sent una potent app dissenyada per a la gestió de Supervisions/inspeccions de personal i serveis, compatible amb Android i IOS, però la desenvolupen en un altre apartat i en aquest només fa esment al seu ús per part dels inspectors.

En referència a la proposta presentada per UTE BARNÀ PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNÀ PORTERS ANELLA S.L.

La proposta de la UTE Barnà Porters Seguretat & Barnà Porters Anella (a partir d'ara UTE BP) descriu una estructura de comandaments satisfactòria i concreta a on expliciten una definició i repartiment de funcions de forma descriptiva, sent aquesta clara i entenedora.

Defineixen de forma clara uns interlocutors tant per la gestió com per la resolució d'incidències que valorem que garanteix una comunicació estable, regular i fluida amb BSMSA. Trobem molt interessant la proposta i compromís de disposar d'un local dintre del palau Sant Jordi de lloguer per establir un centre de treball amb la màxima coordinació amb BSM.

Expliciten el procés de selecció de personal, la formació requerida i la complementen amb la possibilitat d'ampliar i millorar aquesta formació des del seu propi centre de formació. Fa especial menció al seu protocol en cas d'assetjament sexual, així com en el pla d'Igualtat en pro de la paritat home-dona en el servei. Ofereix formació de tot el personal en el pla d'autoprotecció i emergències de les nostres instal·lacions així com en la elaboració de protocols d'actuació conjunts per cada emergència/situació sobrevinguda.

Proposa també fer una determinació de riscos i amenaces, identificant les vulnerabilitats, en les diferents opcions que permet identificar, avaluar i prioritzar els riscos i amenaces proposant fer una auditoria de seguretat per valorar els riscos de l'Anella per tal de proposar millores consensuadament amb el BSMSA.

Especifiquen de forma clara la metodologia per a la planificació dels torns i horaris del treball per cobrir les diferents posicions, així com la incorporació del nou personal, les substitucions urgent i la planificació de les vacances. Concreten com farien l'assignació del personal fix i el contingent de reserva en cas de necessitat, la uniformitat (tant dels vigilants com dels auxiliars).

En referència a la metodologia de presentació de les dades i periodicitat concreten que tots els informes es podran consultar a temps real a través del programa informàtic Serviap consultable via web o app. La presentació dels informes es realitzarà amb una reunió amb el client, videoconferència, enviament via correu electrònic o qualsevol altre mitjà acordat amb el client. I proposen un SLA per a tots els KPI's.

Igualment es comprometen a elaborar les operatives definitives dels serveis adaptats a l'Anella, dins de la primera setmana, preparant un document amb els protocols concrets d'actuació. Aquests, especifiquen que inclouran les fitxes de procediments- una per a cada tipus d'incidència que pugui produir-se- indicant els passos a seguir pel personal d'una forma clara i esquematitzada a partir d'una guia per al confecció del Protocol de seguretat/ operativa. Tanmateix presenten procediment d'actuacions davant d'incidents amb persones, aldarulls, emergències sanitaris entre d'altres. Valorem molt significativament el procediment d'actuació per absències imprevistes del personal i els terminis de respostes establerts que els considerem adequats.

Desenvolupen de forma molt completa el servei d'acuda dins del marc legal vigent i com a sevei complementari no prestat pels serveis ordinaris, sinó per incident que el requereixi. El servei d'acuda correctament el defineixen com un complement als serveis de vigilància que es realitzant en l'Anella. Concreta que implica realitzar un contracte registrat en policia de donar resposta en cas de tenir una alarma amb senyal positiva. Aquest contracte implica el desplaçament d'un vigilant de seguretat amb les claus del edifici/local que ha tingut la incidència de l'alarma per obrir a Policia. Aquestes claus es tindran codificades i protegides en el centre de control de Barna Porters Seguretat. Posteriorment desciruen de forma específica el procediment a seguir i el procediment d'actuació.

Puntuació:

En la comparativa tant Wakeful como Barna Portes proposen una estructura de comandaments clara, amb bona concreció de l'organització, estructura i interlocutors, però Wakeful té certes contradiccions organitzatives. Tots dos expliciten de forma encertada les funcions, jerarquia i responsabilitats, però considerem que en el cas de Wakeful cal un major aprofundiment i concreció, mentre que Barna Porters defineix molt encertadament les funcions, estructura i interlocutors i fent propostes molt satisfactòries per imbricar-se i aprofundir de forma molt coordinada en la operativa del servei amb BSM. Totes dues ens parla del procés de selecció de personal i proposa una formació general, en el cas de Wakeful en el seu propi centre de formació, com específica en les tasques i operatives així com una elaboració conjunta de les operatives en cada posició. En el cas de Barna Porters tècnicament valorem molt positivament la determinació de riscos i amenaces, la metodologia de planificació, els KPI's i els SLA's, fet que Wakeful no menciona. En la implantació del Servei d'Acuda en el cas de wakeful trobem a faltar la descripció i implantació del servei d'acuda. Per la seva part Barna Porters fa una molt bona concreció del servei d'acuda.

Per aquests motius la puntuació és:

- **UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.: 6 punts**
- **UTE BARNÀ PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNÀ PORTERS ANELLA S.L.: 10 punts**

- **Proposta d'organització dels treballs dels Serveis de seguretat per Esdeveniments: Fins a 10 Punts**

Els licitadors han de concretar en aplicació del PPT com duran a terme el servei, programa de treball, estructura, capacitat operativa, l'estructura de l'equip de gestió i inspecció, com s'organitzarà dins de l'esdeveniment en funció de les diferents tipologies dels mateixos, la coordinació i integració en l'estructura de BSM, relació i coordinació amb tercers (proveïdors, etc), segons s'especifica en el plec tècnic.

Es valorarà la pertinència del contingut; coneixement en l'organització de la seguretat en esdeveniments d'acord amb el Plec Tècnic i descrivint la seva realització, sistemes de prevenció i protecció aplicat als esdeveniments, metodologia i adaptació de les intervencions de seguretat en funció dels públics i esdeveniments, capacitat de cobertura de posicions, capacitat de síntesi; claredat en les idees plantejades com a solució a les demandes d'aquest servei; coneixement, tant de l'activitat que desenvolupa BSM com del sector.

Les propostes s'avaluaran per comparació, d'acord amb els criteris d'avaluació. Es recorda que el contingut del Plec tècnic és d'obligat compliment per part del licitador i l'oferta presentada no pot ser contrari a les prescripcions que hi conté, doncs és motiu d'exclusió. No es valorarà informació que no sigui rellevant ni que consisteixi en la simple repetició de la informació existent als plecs de bases.

En referència a la proposta presentada per UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.

L'organització dels treballs dels serveis de seguretat pels esdeveniments és exactament igual que la organització presentada pels serveis ordinaris.

Per tant, presenten un Coordinador de seguretat, amb TIP de Director de Seguretat que serà el responsable de la coordinació i supervisió de tots els serveis de seguretat i vigilància corresponents als serveis extraordinaris, sent l'encarregat conjuntament amb el coordinador de serveis de seguretat de la Unitat, d'elaborar un protocol d'actuació d'emergència de cada posició conjuntament amb BSM. Aquest protocol d'actuació es comprometen a impartir-ho a les formacions que realitzin al personal.

A sota jeràrquicament i de forma correcta proposen al Coordinador de serveis de Seguretat de la Unitat que disposarà de la TIP de Director de Seguretat o Vigilant de seguretat. Serà l'encarregat de l'execució del contracte i tindrà al seu càrrec de forma directa als responsables d'equip. També, realitzarà informe diari dels treballadors que anirà destinat al inspector del servei per tal de tenir un control intern. En aquesta proposta trobem a faltar de forma explícita que aquest informe no es faci arribar a BSM

Totes dues figures assistiran obligatòriament a totes les reunions de seguretat vinculades a les operatives del servei proposada per BSM.

Depenent de Coordinador de Serveis de la Unitat, hi ha els Responsables de les instal·lacions/equipaments/servei dels Vigilants de Seguretat que tindran la TIP de Vigilants de Seguretat i serà un membre de l'equip del servei ordinari dels Vigilants de Seguretat. Es la figura que dins del sistema organitzatiu coneixerà i gestionarà les ubicacions on estiguin situats els Vigilants, i restarà en coordinació directe amb el Coordinador serveis de seguretat de la Unitat.

En el organigrama també ubiquen al Responsables de les instal·lacions/equipaments/servei de Vigilants de Seguretat d'Auxiliars que farà les mateixes funcions que el Responsable dels Vigilants de Seguretat anteriorment descrites i sota el comandament del Coordinador de Serveis de la Unitat però exclusivament sobre els Auxiliars de Serveis. Cal tenir en compte que aquest responsable l'anomenem "Responsables de les instal·lacions/equipaments/servei de Vigilants de Seguretat d'Auxiliars" fet que comporta confusió ja que una de les dues figures es el responsable dels Vigilants i aquesta segona dels Auxiliars i així són descrites les seves funcions respectives.

A sota dels responsables trobem als Vigilants de Seguretat sota les directrius dels seus responsables corresponents i que tindrà les formacions necessàries per poder treballar en grans esdeveniments. I els auxiliars de serveis, també sota les directrius dels seus responsables directes. En auxiliars trobem a faltar esmentar que han de tenir la TIP corresponents a controladors d'accessos d'acord amb la normativa de la Generalitat de Catalunya per a realitzar aquestes funcions.

Molt similars als serveis ordinaris, però de forma més complerta, Wakeful aporta les següents figures a la licitació per tal de que la estructura estigui més repartida i a la vegada el servei sigui més dinàmic i adequat

- Cap de Seguretat: Estarà en comunicació permanent amb el coordinador de Seguretat que donarà assessorament legal i suport a la gestió, organització i coordinació, fent el Supervisió i Control de Dispositius Especials
- Coordinadors Administratius oficines: En comunicació permanent amb el coordinador de Seguretat. Encarregats dels horaris i quadrants dels treballadors.
- Coordinador formació: En comunicació permanent amb el coordinador de Seguretat i és el Responsable Wakeful ACADEMY que es una Acadèmia de formació pròpia fundada 2019 i on formen al personal, tant vigilants com auxiliars.
- Coordinador Selecció de personal: Responsable de la recerca dels empleats. En aquest apartat explica de forma somera el procés de selecció de personal.
- Inspectors de serveis. Disponibles 24h els 365 dies. Són el responsable de les inspeccions tant al servei ordinari com al servei d'esdeveniments, realitzant els informes d'inspecció. Per la gestió de les inspeccions utilitzaran APP FENIX. Aquest es l'únic punt a on parlant de noves tecnologies.

En la oferta trobem positiu que especifiquen que Independentment de les funcions encomanades i reflectides anteriorment WAKEFUL SEGURETAT posen a disposició de les instal·lacions de L'Anella Olímpica de BSM el seu Quadre Tècnic de Comandaments Intermedis (Caps de Serveis i Inspector), concretant tres telèfon mòbils i correus electrònics de dos caps de serveis i del servei d'inspecció, que també, juntament amb els responsables, s'ocuparan de la supervisió del servei i de la interlocució amb el Responsable de la Unitat Operativa de BSM. Els comandaments intermedis estan operatius les 24

hores del dia i equipats amb vehicle, ordinador portàtil i telèfon mòbil per ser localitzats immediatament en cas d'incidència. Per tant complementen les figures presentades com a màxims responsables i interlocutors amb BSM, amb aquestes figures durant les 24 hores del dia que donaran recolzament i suport com a Departament Tècnic, comproment-se a donar respostes immediates a qualsevol incidència o anomalia que es pugui produir durant el transcurs del servei.

Es comprometen a tenir una relació diària entre el responsable i BSM, però també reunions regulars i periòdiques del departament tècnic establint un pla de reunions. Igualment a fer els informes que sol·licita el plec de condicions tècniques.

A l'inici del servei, el personal es regirà per l'Operativa de Servei Existent, i un cop adquirit un coneixement més profund de les instal·lacions, així com les necessitats i problemes existents, implementarà la Operativa de Servei, un document format pel Manual de Procediments amb les funcions i necessitats específiques de de BSM, elaborat conjuntament amb el Responsable de Seguretat de BSM.

Es comprometen abans de començar el servei, a impartir al personal operatiu assignat, un "Curs d'Iniciació a la Seguretat WAKEFUL SEGURETAT", on es donarà a saber "l'Estil" de l'Empresa a tots els nivells, així com l'Operativa de Treball en relació a la seguretat de BSM. També es proporcionarà un "curs Monogràfic sobre aquestes instal·lacions"

Trobem correcte l'operativa que proposen per a cada servei i esdeveniment amb la participació dels inspectors i cap de seguretat per la supervisió del mateix i llur personal, a l'igual que trobem adequat que els Vigilants assignats a aquestes instal·lacions disposin d'una còpia de l'Operativa de Servei Inicial, així com de la Operativa de Servei un cop realitzada, de manera que tindran per escrit totes les funcions.

Descriuen les funcions del cap d'equip com a responsable i l'enllaç entre l'organització i tot el personal que realitzarà el servei, vetllant perquè el servei es realitzi correctament, resolgui problemes que puguin sorgir, a més de ser conscients en tot moment de les necessitats requerides pel servei i poder adaptar l'operativa a seguir. Afirmen que en tot moment podrem estar en contacte directe amb l'Inspector de Serveis i els caps d'equip

Trobem que quan desgranen les funcions de cada figura professional, ja siguin les directes de prestació del servei però sobretot en els suports externs dels comandaments intermedis, inspectors o d'altres figures de l'empresa que participin del suport al coordinador de seguretat i coordinador de serveis de la Unitat, aquest no es correspon de forma clara i lineal amb el dibuix de l'organigrama que proposen i les jerarquies que especifica el plec de condicions tècnics i llurs distribució de responsabilitats. Aquest fet pot portar a no tenir una organització fluida a on el coordinador del servei de la Unitat i el coordinador de seguretat és el màxim responsable i referent als esdeveniments.

A continuació, descriuen serveis de seguretat complementaris o mitjans como són els servei caní, drons, descrivint el seu ús en alguns dels esdeveniments on han participat.

Creiem que en general es una proposta que dona resposta molt profunda a nivell organitzatiu, operatiu, de recursos humans i estructura de gestió, donant capacitat de cobertura de posicions malgrat que li trobem a faltar una manca de claredat al respecte. Dona resposta suficient a la coordinació i integració en l'estructura de BSM i els únics exemples que especifiquen a on han participant en l'organització de la seguretat en esdeveniment és a partir de la utilització dels drons.

Tanmateix, considerem que li manca donar resposta a com s'organitzarà dins de l'esdeveniment en funció de les diferents tipologies dels mateixos descrivint la seva adaptabilitat, relació i coordinació amb tercers (proveïdors, etc), segons s'especifica en el plec tècnic. Igualment creient que caldria haver especificat de forma més profunda el coneixement en l'organització de la seguretat en esdeveniments d'acord amb el Plec Tècnic i descrivint la seva realització, sistemes de prevenció i protecció aplicat als esdeveniments, metodologia i adaptació de les intervencions de seguretat en funció dels públics i esdeveniments (això lo han fet només quan especifiquen el servei de drons), i mostrar un major coneixement de l'activitat que desenvolupa BSM en l'oferta que presenten.

En referència a la proposta presentada per UTE BARNÀ PORTERS SEGURETAT S.L. / BARNÀ PORTERS ANELLA S.L.

Per la gestió dels serveis dels esdeveniments es comprometen a prestar-ho tal i com estableix el plec tècnic i d'acord amb l'organització i serveis que s'exigeixen i les figures de responsables, coordinació i de vigilants i auxiliars sol·licitades.

La organització trobem que esta de forma adequada imbrincada i coordinada amb els serveis ordinaris, i les figures de responsabilitat dels mateixos, fet que permet tenir uns referents estables i coneixedors de les instal·lacions.

Analitzen amb molta més profunditat les fases d'un esdeveniment. Ho articulen de forma ordenada i coherent en tres fases:

- Abans de l'esdeveniment
- Durant l'esdeveniment
- A la finalització del servei

En la fase d'abans de l'esdeveniment es comprometen a una coordinació intensa amb intercanvi d'informació en reunions prèvies entre els responsables de l'Anella i Barna Porters per dissenyar com es gestionarà el servei. Es decidirà quin serà el dispositiu que es preveu per realitzar el servei, quant personal es contractaran i les característiques del personal que s'enviarà. Barna Porters ofereix per aquesta contractació tenir personal format per les necessitats que puguin sortir. Per això es farà una formació de la plantilla diferenciada.

A partir de concretar l'anteriorment específica, organitzaran els horaris del personal, establint horari d'entrada i sortida i el pressupost del servei per tenir conformitat. Tenen en compte que cal ser molt flexible en les operatives, ja que moltes vegades el servei pot finalitzar molt més tard del servei programat. El personal de Barna Porters estarà informat de les possibilitats de que l'horari establert per la finalització pot veures alterat per imprevistos. A partir d'aquest treball previ es concretaran les posicions i é documentarà en una operativa de servei que per cada servei/esdeveniment. Conseqüentment inclourà tot el comentat anteriorment i així restarà establert l'operatiu, quants vigilants, quants auxiliars, horaris i posicions.

Estableixen el següent guio d'aquesta operativa:

1. Lloc on es farà el esdeveniment.
2. Data del esdeveniment.
3. Promotor.

4. Contacte seguretat del promotor.
5. Horaris d'accés del personal extern del esdeveniment i porta d'accés.
6. Horaris aproximat del esdeveniment:
 - a. Obertura.
 - b. Obertura al públic.
 - c. Concert
 - d. Final acte.
7. Aforament màxim i entrades venudes
8. Accessos públic. Portes, VIPs, etc.
9. Accés premsa.
10. Llotja, aforament.
11. Personal de Hosteleria, quantes zones estaran obertes.
12. Responsable producció de BSM.
13. Contacte serveis mèdics i emplaçaments.
14. Condicions meteorològiques previstes.
15. Plànol sectorial del Palau/estadi.
16. Models entrades i passis de pàrquing, Golden Ticket. I col·lectius VIPs.
17. Operativa accés del públic.
18. Models accessos i emplaçaments de l'operatiu auxiliar i vigilància. Es marcaran en un plànol les posicions del personal. Tot el dispositiu.
19. Especialitats o excepcions.

Pels diferents punts d'aquest guió valorem que demostren un bon coneixement dels treball a realitzar previ a la celebració dels esdeveniments, així com reflecteix certes singularitats pròpies com són els accessos de públic vip, zona d'hosteleria que restaran obertes i que poden variar en funció de l'event, o els plànols sectorials dels Palau Sant Jordi o Estadi Olímpic. a les que calen donar resposta ja siguin pel seu funcionament o la seva idiosincràsia mostren coneixement d'aquestes.

En la fase de la celebració de l'esdeveniment: el coordinador controlarà la presència de tot el personal que s'ha sol·licitat i ens els horaris establerts. Una vegada en el lloc assignat es farà el repartiment en les posicions assignades. El personal es quedarà en les posicions establertes i només deixaran el lloc de treball quan el coordinador hagi de fer un relleu. De forma adequada tenen en compte que el tipus de servei establert en l'Anella Olímpica és molt ampli i variat i per aquest motiu el personal ha de ser molt polivalent.

El coordinador gestionarà, segons les reunions de coordinació al personal en els llocs decidits i que facin les funcions establertes. En cas de tenir alguna incidència, el coordinador informarà a BSM. Gestionarà els informes, i la resta de necessitats que especifica el Plec Tècnic.

Al finalitzar el servei: El coordinador al finalitzar el servei, mantindrà una reunió on es farà un control de com s'ha realitzat i les incidències que han sortit. Es confirmaran horaris de finalització del personal i les incidències. També es realitzarà un informe de com s'ha desenvolupat. Barna Porters té un sistema de gestió propi que es diu, Serviap. És un model de gestió el servei que permet des d'un dispositiu mòbil que portarà el coordinador al finalitzar el servei emetre de manera immediata l'informe del servei i el reben al moment tots els que estan a la llista de personal autoritzat. Per això, l'informe es farà segons el plec tècnic. En cas de haver passat alguna incidència la comunicació serà immediata.

Tindrà la següent estructura:

- Informe de la UCO o del Centre de Control de Seguretat
- Informe específic de les incidències mes rellevants.
- Informe control perimetral...
- Informe específics diversos segons estableix el plec tècnic....

Donant suport de forma específica als esdeveniments també concreten la possibilitat d'aportar el servei de drons o de la unitat canina. Barna Porters Seguretat afirmen que disposa de les 2 unitats amb mitjans propis.

En el servei de Drons expliquen profusament que ofereixen un servei de vigilància aèria mitjançant el us de drons per el control d'accessos, vigilància de incidències, gestió de cues i control de aglomeracions a l'entrada i sortida del públic. El servei inclou:

- Gestió documental i realització de totes les coordinacions necessàries per realitzar les operacions de vigilància aèria de manera lícita.
- Realització de estudis de seguretat tècnic legals específics per esdeveniments.
- Coordinació con ENAIRE (gestor del espai aeri), AENA (gestor aeroportuari) y gestors de heliports.
- Comunicacions a Ministeri de Interior i Departament d'Interior de la Generalitat (PGME).
- Realització de vols segon necessitat de BSM amb transmissió de imatges en directe per recepció de imatges en Centre de Control o en qualsevol dispositiu mòbil.
- Entrega de imatges registrades a sol·licitud de BSM.

L'operativa del servei està certificada i subjecta a un procediment que garanteix un estricte compliment de la normativa i garanteix la qualitat en el servei. Presenten un fluxograma del servei dividit en:

- Fase estratègica
- Fase Pre-tàctica
- Fase Tàctica
- Fase Post-Operació

En referència a la realització dels servei posa a disposició de BSM els següents mitjans humans i tècnics:

- Dos pilots amb habilitació en totes les categories de vol i certificats como radiofonista aeronàutic: binomi Pilot Observador amb formació en Prevenció de Riscos Laborals i Primers Auxilis.
- Unitat mòbil per a desplaçaments i transmissió d'imatge en directe durant l' operativa.
- 2 aeronaus (principal i backup) amb capacitat de presa d'imatges 4k, amb zoom i càmera tèrmica per a vols nocturns i condicions de baixa visibilitat, capacitat de vol ininterromput durant tot el servei.
- Ràdio de banda aeronàutica per a comunicacions amb Torre de Control d' Aeroport de Barcelona.
- Sistema de transmissió d'imatges portàtil per a llocs on no es pot utilitzar la unitat mòbil.
- Sistema de comunicació bidireccional amb Centre de Control de BSM per a la recepció d' ordres i transmissió d' informació de l' operativa.
- Resta de sistemes i dispositius per al funcionament òptim del servei incloent connectivitat WiFi mitjançant router portàtil, pantalles i elements de connectivitat.

Puntuació:

Fent la comparació de les dues propostes presentades, la organització dels treballs que presenta Wakeful es pràcticament igual a la de serveis ordinaris, mentre que la de Barna Porters amplia els continguts de la mateixa afegint un anàlisi pormenoritzat en les fases de abans de l'esdeveniment, durant l'esdeveniment i a la finalització del servei. Conseqüentment Wakeful no aprofundeix en la resposta de quins elements cal tenir en compte en funció de la tipologia dels events i per tant com obtenir la informació prèvia per adaptar-se així com la relació amb tercers i el guió que presenta Barna Porters permet obtenir i treballar tota aquesta informació per la gestió de l'esdeveniment.

Per aquest motiu la puntuació és:

- **UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.: 6**
- **UTE BARNÀ PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNÀ PORTERS ANELLA S.L.: 9**
- ***Proposta del Sistema de control de rondes del personal: Fins a 5 punts.***

Els licitadors hauran de presentar la descripció detallada del sistema de control de rondes del personal assignat a cada servei, d'acord amb el plec tècnic.

Es valorarà la qualitat i les característiques del sistema proposat i la viabilitat de la seva implantació així com les seves prestacions i l'adaptació a les necessitats. També es valorarà la possibilitat d'integració i l'eficiència amb els sistemes informàtics de BSM.

Les propostes s'avaluaran per comparació, d'acord amb els criteris d'avaluació. Es recorda que el contingut del Plec tècnic és d'obligat compliment per part del licitador i l'oferta presentada no pot ser contrari a les prescripcions que hi conté, doncs és motiu d'exclusió. No es valorarà informació que no sigui rellevant ni que consisteixi en la simple repetició de la informació existent als plecs de bases.

En referència a la proposta presentada per UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.

Valorem de forma positiva que presenten una proposta que inclou un Pla de rondes de vigilància a les instal·lacions de l'Anella Olímpica de Barcelona de forma específica que inclou l'abast (menys explanada Olímpica), freqüència de les rondes, recorregut, tasques a realitzar durant les rondes, equipament dels vigilants i responsabilitats. Igualment deixen constància que aquesta proposta de pla de rondes es pot modificar i actualitzat en funció de les necessitats.

En comparació a la oferta millor puntuada no aporta una descripció tant específica de la operativa i dels espais, però proposa mesures interessants, com canvis en les posicions i recorreguts de les rondes perquè no siguin rutinàries i una APP amb les mateixes funcionalitats que la que proposava UTE BP.

En referència a la proposta presentada per UTE BARNÀ PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNÀ PORTERS ANELLA S.L.

La proposta descriu les funcions de la posició de Rondes perfectament demostrant conèixer la importància d'aquesta figura en la operativa diària, extraordinària i inclús en els esdeveniments que tenen lloc a les nostres instal·lacions. Valorem, a partir de la seva explicació i proposta tecnològica i metodològica, que el sistema s'adapta de forma molt positiva a les nostres necessitats de control i funcionament envers les instal·lacions i els espais exteriors de la mateixa (esplanada de l'Anella Olímpica, i llurs places Europa, Nemesi i Ponsati i Minici Natal) i les seves peculiaritats i com aplicar la tecnologia per un adequat control de rondes. També ofereix una APP amb geolocalització que serviria per poder verificar per si mateix el control de les rondes, visualitzar les incidències, etc en temps real.

Puntuació:

Comparant les dues propostes, la de Wakeful en comparació a la oferta millor puntuada no aporta una descripció tant específica de la operativa i dels espais, però proposa mesures interessants, com canvis en les posicions i recorreguts de les rondes perquè no siguin rutinàries i una APP amb les mateixes funcionalitats que la que proposava UTE Barnà Porters. Per la seva part Barnà Porters demostra una millor aplicació del sistema a partir de les necessitats que tenim als espais.

La puntuació obtinguda és:

- **UTE WAKEFUL SEGUETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.: 3**
 - **UTE BARNÀ PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNÀ PORTERS ANELLA S.L.: 5**
-
- ***Proposta dels Centres de Control de Seguretat: Fins a 10 punts.***

Els licitadors hauran de presentar la descripció detallada de l'organització i funcionament d'un Centre de Control i llur coordinació amb la resta de serveis tenint en compte el Plec Tècnic especificant les seves característiques, els sistemes de comunicació i gestió de les incidències o emergències que es puguin donar a la prestació del servei de seguretat, la coordinació entre ells, coordinació amb la resta de serveis de seguretat (connexió amb les Centrals Receptores d'Alarmes existents, servei d'acuda, etc...). Es valorarà la qualitat i les característiques de la seva funcionalitat i la capacitat de coordinació i resolució de les incidències de forma eficient.

Igualment es valorarà com intervé el Centre de Control en la localització i recuperació d'imatges enregistrades per les càmeres. Metodologia i sistema d'extracció i entrega. Els licitadors haurà de presentar una proposta descriptiva detallada, d'acord amb el plec tècnic, del sistema i metodològica per la localització i recuperació de les imatges enregistrades per les càmeres de les instal·lacions i equipaments de BSM, per donar suport a les sol·licituds i la col·laboració amb les Forces i Cossos de Seguretat.

Es valorarà el temps de resposta davant de la sol·licitud, l'organització per tal de tenir les imatges en el menys temps possible, el sistema de extracció de la gravació i el sistema d'entrega de les mateixes, el procés i viabilitat de la implantació de la proposta a partir de les especificitats, integració i adaptació a les necessitats de BSM.

Les propostes s'avaluaran per comparació, d'acord amb els criteris d'avaluació. Es recorda que el contingut del Plec tècnic és d'obligat compliment per part del licitador i l'oferta presentada no pot ser contrari a les prescripcions que hi conté, doncs és motiu d'exclusió. No es valorarà informació que no sigui rellevant ni que consisteixi en la simple repetició de la informació existent als plecs de bases.

En referència a la proposta presentada per UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.

Malgrat que donen a entendre que coneixen el Centre de Control de l'Anella Olímpica ubicat al Palau Sant Jordi, fan una primera definició com a Centre de Control 24h.extern. Especifiquen de forma somera tres estats en què es pugui trobar el servei: Estat de Normalitat. Estat d'Alerta i Estat d'Alarma.

Concreten els mitjans, tant humans com materials, i les funcions del operadors del Centre de Control.

Quan parlem de integració i coordinació dels Centres de Controls, parlen de tres, tenint un com la Centre Receptora d'Alarmes (CRA) que es el propi centre de Control de Wakeful destinat a la Recepció d'Alarmes i al Control dels operatius de Seguretat. El segon centre de control es el propi del Palau Sant Jordi. I el tercer centre de control es el Centre de Control Corporatiu de BSM ubicat al carrer Calàbria 66 i del qual mostren un profund desconeixement donant-li funcions de canalitzar autobusos i el trànsit de vehicles i no sabent-lo ubicar en cap moment en el sistema de coordinació.

En referència específica a la integració no trobem encertat que el del Palau Sant Jordi sigui l'encarregat de revisar els operatius diaris i també els esdeveniments juntament amb la UCO. En tot cas, la seva funció es la videovigilància del que succeeix dins de les instal·lacions per tal d'avisar als operatius existents en cas d'incidents. Aquesta funció sí que l'especifiquen posteriorment.

Concreten que serà la CRA l'encarregada de rebre les alarmes tant d'intrusió com de possibles incendis i especifiquen que un cop rebuda l'alarma es posarà en comunicació amb el Centre de Control CCTV, i seran ells els que verificaran l'alarma aplicant-se posteriorment el protocol que estigui establert en funció de l'Emergència Per últim en cas que l'Emergència, una vegada comprovada, es veïés que pogués afectar la seguretat de les persones i les instal·lacions, s'informarà a la Central BSM. Aquest fet és necessari, però el Centre de Control del Palau Sant Jordi es l'encarregat de, seguint els procediments establerts, donar l'avis al responsable de seguretat de l'Anella per tal d'avisar al 112 o serveis d'urgències. Trobem que no acaben de trobar l'encaix entre els diferents centres de control.

Parlen dels relleus del personal i les funcions i de com obtenir la informació i les tasques, comprovació i anàlisis segons el tipus d'informació.

Per la localització i recuperació d'imatges parlen molt de marc legal i normatiu, però no del sistema de localització, extracció i entrega i el SLA que es proposen al respecte (temps de resposta davant de la sol·licitud). En aquest apartat fan una afirmació del tot incompleta com és "La recuperació de les imatges gravades per les càmeres serà a través de Requeriment Judicial" Valorem positivament la proposta que hi hagi un Responsable de la Base de Dades així com un llibre de registre

En referència a la proposta presentada per **UTE BARNÀ PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNÀ PORTERS ANELLA S.L.**

La proposta mostra un bon coneixement del centre del control ubicat al Palau Sant Jordi i dels Centre de Control Corporatiu de BSM ubicat a la seu corporativa.

Descriu les funcions del lloc de treball (Centre de Control), integra la gestió del centre de control amb informes en el seu programa informàtic de gestió, estableix una normativa d'accés al Centre de control i proposa operatives consensuades per actuar davant de cada possible incidència que es doni. També proposa una integració entre els Centres de Control de Calàbria (BSMSA), Palau Sant Jordi (BSM ANELLA) i C/Arizala (UTE BP). Proposa també uns informes d'incidències diaris i mensuals.

Tal i com ho descriuen son conscient que el Centre de Control del Palau Sant Jordi es l'element fonamental per la localització i recuperació d'imatges. Descriuen de forma encertada el marc legal i normatiu al respecte, tan de la seguretat privada com de la protecció de dades. Proposen un temps d'obtenció de les imatges a partir de la sol·licitud oficial de 2 hores. S'enviarien per wetransfer o en un USB de memòria amb missatger. Valorem positivament que Barna Porters Seguretat te la ISO 27.001 de seguretat de la informació i ha de garantir els processos de transport de les imatges

Puntuació:

Comparant les dues ofertes, la proposta que realitza Barna Porters estableix una millor coordinació entre els centres de control, tenint més clar el funcionament i operativa dels mateixos i les funcions així com a partir del plec de condicions una millor resposta als requeriments. Igualment la proposta de Barna Porters concreta el temps de resposta amb SLA's específics per tal de tenir les imatges en el menys temps possible, això com el sistema de localització, i entrega. Valorem que integra millor el procés i viabilitat de la implantació de la proposta a partir de les especificitats, integració i adaptació a les necessitats de BSM.

La puntuació obtinguda és:

- **UTE WAKEFUL SEGUETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.: 4**
- **UTE BARNÀ PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNÀ PORTERS ANELLA S.L.: 10 punts**

Proposta del sistema informàtic integral de seguretat: Fins a 10 punts.

Els licitadors, d'acord amb el plec tècnic, hauran d'aportar, permetre o possibilitar l'accés a un sistema informàtic que integri els diferents serveis de seguretat i la seva gestió i seguiment. Es valorarà que aquest sistema pugui controlar la intrusió de les persones que accedeixen a la instal·lació en temps real i la possibilitat de conèixer la quantitat de personal present en cada moment durant el servei ordinari.

Es valorarà així mateix, la possibilitat de la seva integració amb els sistemes informàtics existents a BSM (és treballa als entorns informàtics de Milestone, Bosch, Rasplus, Vigiplus, Commend, Hytera) i la seva facilitat de connexió a requeriment, el sistema de control d'aforaments i el sistema de control d'accessos i intrusions a on s'escaigui, elaboració i transmissió dels diferents informes i gestions que es sol·licitin,

possibilitat de connectivitat amb càmeres i sensors adaptats a les necessitats de BSM, grau de detall i la qualitat de la proposta, possibilitat de connexió i compatibilitat del software amb els existents a BSM, o en qualsevol cas que siguin accessibles des de BSM, gestió de les incidències, les prestacions del sistema i característiques del software proposat així com la seva viabilitat i el calendari d'implementació proposat, GEO localitzador de posició dels vigilants de seguretat i dels vehicles, seguiment i localització mitjançant GPS del personal de vigilància i dels vehicles que compleixi els següents requeriments (aportar declaració responsable): sensor de moviment i sensor de caiguda, enviament d'un SMS o missatge de veu al centre de control de seguretat, funcions de reporting, visualització des del centre de control de seguretat, cobertura total al recinte.

Aquest sistema ha de ser accessible des de totes les localitzacions de B:SM, així com de forma remota amb possibilitat d'interfície mòbil, sense limitació d'usuaris.

Les propostes s'avaluaran per comparació, d'acord amb els criteris d'avaluació. Es recorda que el contingut del Plec tècnic és d'obligat compliment per part del licitador i l'oferta presentada no pot ser contrari a les prescripcions que hi conté, doncs és motiu d'exclusió. No es valorarà informació que no sigui rellevant ni que consisteixi en la simple repetició de la informació existent als plec de bases.

En referència a la proposta presentada per UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.

Ambdós empreses integren la app de control de rondes i els informes de la app amb el seu programa de gestió, però WK no proposa cap programa per la gestió de càmeres en comparació a la oferta millor puntuada. D'altra banda WK disposa de FREEMATICA, un programa més genèric adaptat a les seves necessitats, des d'on fan el procés de selecció, les convocatòries de personal, els informes de servei; disposa d'un portal per empleats i un altra per clients i també un mòdul per facturació i un altra pel control de qualitat.

En referència a la proposta presentada per UTE BARNÀ PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNÀ PORTERS ANELLA S.L.

La proposta de UTE BP ens parla de 3 programes per la gestió integral de la seguretat: SERVIAP per la Gestió del servei, amb la elaboració d'informes, partes, etc, CLAU per la gestió administrativa de quadrants, facturació etc i MILESTONE/VIGIPLUS per la gestió de càmeres en cas de que fos necessari. Les captures de pantalla aportades, així com la experiència personal amb el SERVIAP demostren que es un programa clarament dirigit a la gestió de la seguretat.

El programa SERVIAP està enfocat a totalment al servei de seguretat fet que es valora molt positivament

Puntuació:

- **UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.: 7**
- **UTE BARNÀ PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNÀ PORTERS ANELLA S.L.: 10 punts**

En referència al personal i del control, inspecció i seguiment de la qualitat del servei. Total: 30 punts dividits en els següents criteris:

- **Auditories interna dels serveis: Fins a 15 punts.**

Els licitadors, d'acord amb el plec tècnic, presentaran una proposta desenvolupada de com realitzarà la inspecció i auditoria interna dels serveis.

Es valorarà la seva freqüència, el contingut del serveis, personal i mitjans auditats, els horaris de la seva realització, i l'estructura i contingut de l'informi que es lliurarà amb la informació respecte a l'auditoria així com a les inspeccions realitzades i els seus resultats, així com les mesures a prendre per millorar les deficiències detectades en les inspeccions i auditories.

En aquesta proposta, els licitadors, d'acord amb el plec tècnic, han de presentar també una proposta de Mystery Shopper. Aquesta ha de consistir en que un professional obtingui informació, avalui i mesuri a partir de tècniques d'observació, prospecció i simulació de situacions reals, la prestació del servei. L'objectiu ha de ser analitzar la qualitat del servei i l'organització i prestació del mateix amb la finalitat d'emprendre accions de millora i detectar punts febles. Es tracta d'una auditoria anònima amb l'objectiu de contribuir a la millora des de l'avaluació objectiva i neutre en un escenari real i quotidià. La proposta haurà de concretar l'encàrrec a la empresa independent que contracti el licitador, així com el guió del contingut de l'informe de resultats que sol·licitaran.

En la proposta es valorarà la qualitat i les característiques de la seva funcionalitat i la capacitat d'extracció de dades i conclusions de forma eficient i adaptades a les necessitats de qualitat.

Les propostes s'avaluaran per comparació, d'acord amb els criteris d'avaluació. Es recorda que el contingut del Plec tècnic és d'obligat compliment per part del licitador i l'oferta presentada no pot ser contrari a les prescripcions que hi conté, doncs és motiu d'exclusió. No es valorarà informació que no sigui rellevant ni que consisteixi en la simple repetició de la informació existent als plecs de bases.

En referència a la proposta presentada per UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.

L'empresa Wakeful Security desenvolupa les auditories internes amb un Pla d'inspeccions físiques, amb el suport d'un centre de control 24h. Les inspeccions seran realitzades de forma setmanal pels inspectors de serveis (aquests especialment per la nit) i pels caps de serveis que reforçaran les fetes pels inspectors amb comunicació amb cada vigilant

Presenten un model d'informe d'inspecció i mensualment es presentarà un informe resum al BSM via telemàtica que coincideix amb el que demana el Plec Tècnic.

Semestralment realitzaran una enquesta de valoració dels serveis dirigit al usuari

Per a dur a terme aquesta funció d'inspecció, Wakeful Seguretat disposa de APP FENIX vinculada a Freemática anteriorment comentada en altre apartat d'aquesta valoració.

En referència al Mystery Shopper i d'acord amb allò establert al Plec de Prescripcions Tècniques, contractarà els serveis de dos (sol·licitat al Plec de Prescripcions Tècniques) "Mystery Shopper" anuals amb una consultora externa per avaluar la qualitat del servei presta

En referència a la proposta presentada per UTE BARNA PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNA PORTERS ANELLA S.L.

La proposta presentada compleix amb els criteris demanats al Plec Tècnic. En ella expliquen detalladament la metodologia d'avaluació tant del servei fixe com el servei en esdeveniments.

Així d'una forma esquemàtica, clara i amb explicació detallada presenten:

- Recollida de dades de la jornada laboral de forma diària.
- Recollida de dades de forma externa amb mitjans propis.
- Recollida de dades de forma externa per mitjans externs.

Tot digitalitzat, amb consulta a temps real mitjançant el seu propi programa Serviapp, amb anàlisis de dades i sistema d'alarmes i avisos en cas de desviacions i establiment d'accions correctives.

Les dades registrades son diàries pel propi servei de forma autocontrolada, rondes, control de responsable d'equip i càmeres.

Les dades d'inspeccions amb mitjans propis son bisetmanals, mensuals i semestrals. Les auditories externes son semestrals i anuals. Les inspeccions serien 2 setmanals i 8 mensuals.

Es descriuen els mitjans utilitzats, el personal auditat així com els protocols interns que tenen definits El tractament de dades és automàtic i en el que es poden assignar i definir KPI's amb SLA's i pot ser consultat en temps real pel client.

En referència al Mystery Shopper responen al que estableix el plec tècnic fent dos Mystery Shopper sense cost a l'any i mitjançant una consultora externa. L'informe contemplarà els punts sol·licitats en el plec tècnic. Adjunten una proposta de informe que es podrà ampliar o reduir segons s'estableixi en les reunions prèvies.

Puntuació:

Comparant les dues propostes, la presentada per Wakeful analitzem que totes les inspeccions al servei son de caràcter intern i amb un concepte molt bàsic d'auditoria del servei a inspeccionar, amb menor estructura destinada a aquest punt, i amb mitjans tècnics reduïts. En comparació Barna Porters presenta una proposta molt detallada i complerta. Els diferents apartats de la mateixa interactuen de forma correcta i complementaria per tal de valorar la correcte prestació dels serveis. Tanmateix s'explica d'una forma clara i diàfana. Valorem també positivament les auditories del servei per part de les empreses certificadores amb una periodicitat regular

La puntuació és:

- **UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.: 7 punts**
- **UTE BARNA PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNA PORTERS ANELLA S.L.: 15 punts**

Qualitat del servei: Fins 15 punts.

Els licitadors hauran de presentar un pla de qualitat del servei que haurà d'aplicar-se tant a la gestió diària com al personal assignat a l'execució del servei, d'acord amb el plec tècnic. Caldrà concretar propostes com accions formatives, ampliació i millora en la gestió com poden ser: Gestió en situacions conflictives, Coneixement i actuació del personal dins dels plans d'Autoprotecció i d'emergències, tècniques avançades de comunicació y control emocional en situacions crítiques, entre d'altres.

Es valorarà la descripció de les propostes contingut i el calendari d'implementació proposat, la qualitat de la proposta i la seva adaptació a les especificats dels serveis, les unitats i les instal·lacions i equipaments de BSM.

Les propostes s'avaluaran per comparació, d'acord amb els criteris d'avaluació. Es recorda que el contingut del Plec tècnic és d'obligat compliment per part del licitador i l'oferta presentada no pot ser contrari a les prescripcions que hi conté, doncs és motiu d'exclusió. No es valorarà informació que no sigui rellevant ni que consisteixi en la simple repetició de la informació existent als plecs de bases.

En referència a la proposta presentada per UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.

Wakeful security disposa d'una acadèmia pròpia de formació. Enumeració de les formacions que pot impartir:

- Atenció especialitzada a persones amb mobilitat reduïda
- Prevenció de Riscos Laborals
- DEA+Suport Vital Bàsic
- Pla autoprotecció i emergència de les instal·lacions
- Curs de Seguretat en esdeveniments esportius i espectacles públics
- Violència sexual en l'àmbit de l'oci
- Llenguatge inclusiu i no sexista
- Sensibilització sobre delictes d'odi, diversitat i no discriminació
- Pla autoprotecció i emergència de les instal·lacions (servei extraordinari)
- Formació en CRA
- Curs operativa de servei
- Emergència i primera auxilis
- Servei resposta davant alarmes

Presenten el temari de cadascuna de les formacions, la durada i una planificació por trimestres

Trobem a faltar més enllà de les formacions i el seu marc temporal i de planificació, un pla de qualitat del servei aplicat tant a la gestió diària com al personal assignat i a l'execució del servei, d'acord amb el plec tècnic.

En referència a la proposta presentada per UTE BARNÀ PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNÀ PORTERS ANELLA S.L.

Per part de la UTE Barnà Porters sí que es presenten un pla de qualitat dels serveis basat en la millora contínua a partir de l'aplicació del cicle PDCA o cicle de Deming. Aquest cicle garanteix l'aplicació de la millora contínua, seguint les següents fases:

Plan: es planifiquen els serveis a realitzar tenint amb compte l'operativa de serveis, aquesta operativa descriu les característiques del centre i les accions que han de realitzar els treballadors. Aquesta operativa és general per al centre i es desplega en instruccions individuals per a cada treballador.

Do: es realitzen les activitats descrites per part del personal seguint la metodologia definida a l'operativa de serveis.

Check: S'avalua el servei que realitza la empresa mitjançant les inspeccions de servei, les incidències, les reclamacions, les auditories internes, els anàlisis de satisfacció del client, els seguiments dels indicadors i qualsevol altra eina que defineixi el sistema.

Act: S'estableixen accions per a millorar els punts febles detectats en l'avaluació, aquestes accions es determinen mitjançant plans de millora o accions correctives. Ambdós es planifiquen per garantir un adient seguiment i execució.

Proposen un complet sistema d'indicadors com una de les formes per controlar la correcta execució dels serveis, això permet analitzar si els processos estan sota control o cal aplicar accions correctives en cas de desviacions. Cadascun dels processos definits per avaluar la qualitat del servei té assignat els seus KPI's i SLA's, mostrant quadres a mode d'exemples. Valorem molt positivament que el tractament i anàlisi de dades és realitza de forma automatitzada a temps real i que es pugui adapta a les necessitats de BSM. Torbem molt satisfactori que el programa informàtic Serviap en cas de desviacions dels indicadors i paràmetres definits (KPI's i SLA's) envia un avís a les persones responsables perquè de forma immediata puguin establir accions per corregir les possibles desviacions. Ens proposen que BSM podrem configurar tots el avisos o només aquells que considerem adients.

Igualment proposen realitzar estudis de satisfacció del client, tant a BSM com als usuaris de les instal.lacions de forma sistematitzada. Estableixen també un sistema de recollida de queixes

Proposen una metodologia de presentació de les dades i periodicitat de la mateixa, concretant que tots els informes es podran consultar a temps real a través del programa informàtic Serviap consultable via web o app.

En referència a la formació Barnaporters disposa de l'autorització de Centre de Formació, per la direcció General d'Administració de Seguretat .

Aporta un procediment de directrius en un diagrama de fluxe de processos per tal de garantir la formació específica segons el client i el lloc de treball, que descriu en cada cas.

Explica el Pla de formació que impartirà al personal segons si els personal és fixe al servei o impartirà serveis de forma extraordinària.

El Pla de treball que defineix BP es triannual, detallat i calendaritzat segons necessitats amb el client, especificant durada i objectiu de cada curs. Així:

- PRL
- Qualitat, medi ambient, codi ètic...
- Plans d'autoprotecció

- Gestió ambiental
- DEA i primers auxilis
- Atenció especialitzada mobilitat reduïda (PMR)
- Seguretat en esdeveniments esportius i espectacles públics
- Violència sexual en l'àmbit de l'oci
- Llenguatge inclusiu i no sexista
- Sensibilització sobre delictes d'odi, diversitat...
- Plans autoprotecció i emergència
- Comunicació
- Gestió de l'estrès
- Ergonomia i taller d'esquena
- Automotivació i gestió d'emocions
- Reciclatge VS

Presenten també unes fitxes descriptives de la formació planificada per al servei de l'Anella Olímpica i Parc de Montjuïc de Barcelona de Serveis Municipals, SA

Puntuació:

Totes dues donen resposta a les formacions. En la proposta que presenta Wakeful trobem a faltar més enllà de les formacions i el seu marc temporal i de planificació, un pla de qualitat del servei aplicat tant a la gestió diària com al personal assignat i a l'execució del servei, d'acord amb el plec tècnic, mentre que Barna Porters presenten un pla de qualitat dels serveis molt complert basat en la millora contínua a partir de l'aplicació del cicle PDCA o cicle de Deming.

Per aquest motiu la puntuació és:

- **UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L.: 5 punts**
- **UTE BARNÀ PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNÀ PORTERS ANELLA S.L.: 15 punts**

QUADRE RESUM PUNTUACIONS OBTINGUDES:

AVALUACIÓ PROPOSTES CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR (màxim 75 punts)	PUNUTACIÓ MAXIMA	UTE BARNA PORTERS SEGUETAT S.L. / BARNA PORTERS ANELLA S.L	UTE WAKEFUL SEGURETAT S.L. / ALARMA SISTEMAS S.L./ STRIDE SERVICES, S.L./CONTROL DE SEGURIDAD INTELIGENTE S.L
A. En referència a la prestació dels servei, mitjans tècnics i materials.	45	44	26
a Proposta d'organització dels treballs dels Serveis Ordinaris	10	10	6
b. Proposta d'organització dels treballs dels Serveis de seguretat per Esdeveniments	10	9	6
c. Proposta del Sistema de control de rondes del persona.	5	5	3
d. Proposta dels Centres de Control de Seguretat	10	10	4
e. Proposta del sistema informàtic integral de seguretat.	10	10	7
B. En referència al personal i del control, inspecció i seguiment de la qualitat del servei.	30	30	12
a. Auditories interna dels servei.	15	15	7
b. Qualitat del servei.	15	15	5
	75	74	38

Directrius per la presentació de l'oferta avaluable

Les propostes s'estructuraran de la següent manera:

- **Portada o coberta (Obligatori):** En aquest cas, s'inclourà el nom de l'oferta "L'OFERTA AVALUABLE MITJANÇAT CRITERIS SOTMESOS A JUDICI DE VALOR", el número d'expedient, i el nom de l'empresa que presenta l'oferta, com a mínim.
- **Índex (Obligatori):** S'indicarà quins són els apartats en els que es divideix l'oferta i contindrà la paginació dels diferents continguts.
- **Introducció (Opcional):** Aquest apartat és opcional i podrà contenir una breu descripció de l'empresa. Aquest apartat no és avaluable, ni obligatori.
- **Contingut de l'oferta (Obligatori):** Aquesta part és la part central i fonamental de l'oferta. El contingut de la mateixa serà estructurada, com a mínim, d'acord amb els criteris avaluables mitjançant judici de valor. Aquest apartat és opcional i no avaluable, i podrà contenir una breu descripció de l'empresa. La introducció podrà ésser realitzada en qualsevol format, arxiu de vídeo, link, arxiu de so, presentació, etc... Els apartats i subapartats hauran d'estar degudament numerats.
NOTA: S'haurà de tenir en compte que el conjunt de l'oferta no pot superar els 20Mb. En cas de no poder comprimir-se, els licitadors hauran de posar-se en contacte amb l'ens via correu electrònic: ajcc@bsmsa.cat. En cap cas es podrà enviar per aquesta via les ofertes.
- **Annexes (Opcional):** S'incorporaran al final de l'oferta. Aquests haurà de ser mers exemples, gràfic/s, esquemes, i/o qualsevulla altre material d'ajuda visual.

El contingut no podrà basar-se en una reiteració del Plec de prescripcions tècniques, ni contenir informació no rellevant, doncs aquesta no serà avaluable en cap cas.

Causas d'exclusió derivades de l'avaluació: No es valoraran les propostes dels licitadors i, per tant, s'exclouen del procediment, si es dona algun dels supòsits següents:

- Quan el/s preu/s unitari/s ofert/s pel/s licitador/s superi/n el/s preu/s màxim/s establert/s.
- Quan l'objecte de la valoració no compleix els requeriments mínims establerts en el Plec de prescripcions tècniques (PPT).
- No superar la **puntuació mínima de 37 punts** en la valoració dels criteris susceptibles de judici de valor.
- La inexactitud, la falsedat, incompliment o l'omissió de qualsevol de les dades i manifestacions que s'incorporin a les declaracions responsables.
- Quan les propostes presentades al sobre relatiu als criteris avaluables mitjançant judici de valor, **continguin referències i/o informació que permeti conèixer el contingut de l'oferta avaluables de forma automàtica**, en aquest sentit, **s'exclouran totes aquelles propostes que a la proposta "tècnica" facin referència** als següents apartats:

- Referències relatives als terminis d'entrega dels informes tècnics mensuals pels serveis Ordinaris
- Referències relatives a l'etiquetat mediambiental que disposin els vehicles que s'aporti en el marc del Contracte
- Referències a les millores dels PPT, en quant a:
 - Material i mitjans descrits al PPT
 - Coneixements del personal respecte els idiomes
 - Millores en referència a les noves tecnologies i sistemes d'informació
- Referències entorn al reforç i reten extra que es pretengui aportar superior al 5% demanat al PPT.
- Experiència del coordinador de Seguretat que es pretengui adscriure al Contracte.
- Experiència del coordinador de Seguretat de Unitat que es pretengui adscriure al Contracte.
- Referències respecte de mesures que es pretenguin implantar durant l'execució del Contracte respecte de la conciliació de la vida laboral i personal.

Totes aquestes referències s'avaluen en el seu cas, com a propostes avaluable de forma automàtica, i per tal de garantir els principis d'igualtat de tracte i secret de les ofertes hauran d'indicar-se al sobre 3 o C d'acord amb el model de l'annex 2.

A Barcelona,

Francisco Pérez García
Director Corporatiu de Seguretat i Autoprotecció
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.