

**Informe de valoració de la documentació tècnica del Sobre A**

**corresponent a l'expedient SCS-2024-367 per a l'adjudicació del servei**

**de neteja de la seu de la Regió Sanitària Barcelona Metropolitana Nord**

## **Metodologia emprada per a la valoració de les diferents ofertes. Criteris d'adjudicació de l'expedient SCS-2024-367**

La valoració de les proposicions i la determinació de l'oferta econòmica més avantatjosa es durà a terme per l'aplicació dels següents criteris de valoració:

### **Criteris d'adjudicació dels quals es requereix de judici de valor (Màxim 35 punts):**

Aspectes vinculats a la metodologia o pla de treball (fins a 35 punts)

1. Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència d'usuaris, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten (fins a 6 punts).
2. Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 5 punts).
3. Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 5 punts).
4. Mecanismes d'adaptabilitat als canvis produïts per trasllats de les unitats, reajustament d'horaris o altres causes del mateix caire (fins a 4 punts).
5. Procediments operatius per a les tasques de neteja més habituals (fins a 5 punts).
6. Procediments operatius per a les tasques de neteja d'especial complexitat que requereixin aparells i estris específics (fins a 2 punts).
7. Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes (fins a 2 punts).
8. Supervisió del servei (fins a 4 punts).
9. Procediment de comunicació als treballadors de les tasques que han de fer (fins a 2 punts).

### **Estudi i valoració de les ofertes presentades**

- A. CORAL. Serveis Integrals
- B. LD Facility
- C. SIRSA. Servicios Industriales Reunidos S.A.U.
- D. SERVINET. Serveis i Neteja

L'empresa **SIRSA.Servicios Industriales Reunidos S.A.U.** no va realitzar la preceptiva visita a la seu per tant, la seva oferta no es pot valorar. Per tant, **es proposa la seva exclusió.**

## **criteris susceptibles de judici de valor**

**1. Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència d'usuaris, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten (fins a 6 punts).**

### **A. CORAL. Serveis Integrals**

El licitador determina el pla de treball a executar tenint en compte els següents conceptes:

- Tasques i freqüències de neteja
- Coneixement dels edificis després de la visita realitzada, valorant les característiques i estat de les zones de treball
- Grau d'ocupació i trànsit de personal
- El rendiment

Mostren un exemple de rendiment mig on es calcula el rendiment de dificultat de les diferents zones

Presenta un quadre d'especificació de Pla de Treball de cadascun dels treballadors assignats, tant netejador/a com personal especialista on les tasques diàries han d'ocupar un 80% de la jornada i el 20% restant ha de servir per realitzar les tasques periòdiques no diàries.

Presenten un Planning anual de les neteges dels especialistes

El licitador disposa del seu sistema de gestió APP ESPECIALISTES per on crea les ordres de treball diàries i es validen les tasques periòdiques. S'envien al client, un cop finalitzades.

Es fa una realització especificada de productes i materials utilitzats en la prestació del servei que disposen de la certificació europea de producte ecològic, així com els períodes d'utilització.

**Valoració: 6 punts**

### **B. LD Facility**

El licitador determina el pla de treball tenint en compte els següents processos, adaptant- ho a les necessitats del servei:

- Anàlisi de necessitats
- Optimització de recursos
- Metodologies innovadores per a la realització del servei
- Planificació del servei
- Seguiment i avaluació de la planificació

Fa valoració de l'edifici en nombre mig de treballadors com afluència d'usuaris mitjana.

Es presenta taula especificant exhaustivament les tasques a realitzar, freqüències, càrregues de treball, personal, i horaris amb un calendari anual i fitxes de ruta de treball.

Relaciona de forma molt detallada del tipus de neteja, productes, maquinària i materials utilitzats en la prestació del servei per zones de treball amb mapa de cada zona

Disposen de la certificació europea de producte ecològic, posant a disposició les fitxes tècniques dels productes.

**Valoració: 6 punts**

### **C. SERVINET. Serveis i Neteja**

El licitador presenta un estudi de la neteja a efectuar valorant els espais, activitats, intensitat d'ús, risc i mesures d'adequació.

Proposa el tipus de neteja a desenvolupar per una adaptació del servei a les necessitats del centre (neteja diària, neteja especialitzada, millores de neteja).

Presenta un quadre d'especificació de Pla de Treball de cadascun dels treballadors assignats, tant netejador/a com personal especialista, adequant-ho totalment a les necessites del servei.

Control diari in situ del encarregat de l'edifici i control setmanal in situ del supervisor/a

Inclouen un pla de formació del personal

Es fa una proposta molt especificada de productes i materials a utilitzar segons superfícies i presenta detall de l'equipació dels treballadors. Disposen de la certificació europea de producte ecològic.

Proposen utilitzar aigua ionitzada mitjançant sistema DOMISOL de generació d'aigua en les operacions de neteja general.

**Valoració: 6 punts**

**Les tres empreses presenten una oferta molt detallada i ajustada als requeriments de la licitació, en referència al pla de treball i la seva adequació.**

## **2.Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 5 punts).**

### **A. CORAL. Serveis Integrals**

El licitador presenta el servei de control de presència i horari del treballador mitjançant APP en el lloc de treball, que facilita el control de qualsevol incidència al moment i envien alerta immediata per correu electrònic o SMS al responsable del servei. Facilita la consulta des de qualsevol dispositiu amb internet. Disposa d'un centre de control 24h/365d l'any

La gestió de les baixes i suplències, el licitador té previst un pla de substitució del treballador absent. En cas d'absentisme no programat, es compromet a la substitució en un màxim de 15 minuts, atès a la seva ampla plantilla.

**Valoració: 5 punts**

**B. LD Facility**

El licitador presenta el servei de control de presència mitjançant APP. Utilitzen el programa informàtic MOVEWOK (o similar). Es controla la presència i horari del treballador mitjançant el sistema NFC de control a través de l'aplicació mòbil Touchtag. Disposa d'un centre de control 24h/365d l'any

La gestió de les baixes i suplències, el licitador té previst un pla de substitució del treballador absent. En cas d'absentisme no programat, es compromet a la substitució en un màxim de 60 minuts.

**Valoració: 5 punts**

**C. SERVINET. Serveis i Neteja**

Disposa del programa de Gestió VIGILANT NFC PROFEIONAL per a la gestió, control i comunicació del servei, mitjançant smartphone amb APP i/o PC connectat a la plataforma, amb geolocalització i consulta en temps real. Facilita al supervisor el control diari i telemàtic de totes les incidències de presència de forma immediata.

La gestió de les baixes i suplències, el licitador té previst un pla de substitució del treballador absent. En cas d'absentisme no programat, es compromet a la substitució en un màxim de 30 minuts.

**Valoració: 5 punts**

**Les tres empreses presenten un sistema de control ajustat als requeriments del plec.**

**3. Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 5 punts).**

**A. CORAL. Serveis Integrals**

El licitador designa un únic interlocutor denominat "gestor de contracte" que assumirà la gestió de coordinació diària. La comunicació serà mitjançant telèfon mòbil i e-mail corporatiu amb disponibilitat de 24h/365d. En la seva absència, proposa comunicació mitjançant programa de gestió CORAL NET i equip tècnic de Neteges Coral.

Indica les identitats dels responsables i els mitjans de comunicació de cadascun informant dels telèfons, e-mails i horari de disponibilitat.

Destaca l'apartat de gestió d'incidències les quals arribarien en temps real als responsables designats

**Valoració: 5 punts**

## **B. LD Facility**

EL licitador posa a disposició del client una centraleta d'atenció d'urgències 24h., e-mail corporatiu, telèfon mòbil de supervisor/ora i Plataforma MoveWord (o similar) pel seguiment de les incidències i un espai de treball bidireccional (Workspace). No facilita informació de contacte del personal.

Proposa seguiment de les incidències mitjançant Flux de Treball que es podrà controlar a través del Quadre de Comandament (Dashboard) de la plataforma de gestió.

Es compromet a la formació on-line pels usuaris els serveis adjudicats

**Valoració: 4 punts**

## **C. SERVINET. Serveis i Neteja**

El licitador gestionarà les queixes i reclamacions a través del/la supervisor/a que actuarà mitjançant el sistema VIGILANT.

Disposa també de bústia de suggeriments (correu electrònic)

No facilita informació de contacte del personal.

**Valoració 3 punts**

**Les tres empreses presenten plataformes informàtiques pel contacte amb el responsable del contracte però CORAL especifica una tracte més directe en l'atenció amb el client i dona una informació completa del personal assignat.**

**LD Facility i SERVINET no aporten cap informació dels contactes que es designaran com a interlocutors amb el responsable del contracte.**

**SERVINET no estableix un contacte directe amb el responsable del contracte. Tot sembla ser via telemàtica pel que no dona sensació de proximitat amb el responsable del contracte**

## **4. Mecanismes d'adaptabilitat als canvis produïts per trasllats de les unitats,**

**reajustament d'horaris o altres causes del mateix caire (fins a 4 punts).**

### **A. CORAL. Serveis Integrals**

El licitador presenta un pla d'adaptabilitat als canvis que es pugui produir en aquest servei especificant la resolució en les diferents possibilitats(modificacions d'horaris i plantilles, adaptabilitat a esdeveniments .

**Valoració: 4 punts**

## **B. LD Facility**

El licitador presenta un pla d'adaptabilitat especificat per cada supòsit (Trasllat, obres, esdeveniments, estacionalitat, etc).

Detallen el protocol per adaptabilitat per trasllats i obres:

- Estudi previ
- Assessorament tècnic
- Neteja inicial i final del nou espai
- Neteja de l'antic espai

**Valoració: 4 punts**

## **C. SERVINET. Serveis i Neteja**

El licitador detalla un protocol d'adaptabilitat davant trasllat d'unitats , reajustaments de plantilla i horaris, esdeveniments, etc...per fases :

1. Fase de detecció, comunicació , enregistrament i gestió
2. Fase de seguiment i anàlisi.

**Valoració: 4 punts**

**Les empreses presenten plans detallats d'adaptabilitat a les necessitats i canvis que es puguin produir**

## **5. Procediments operatius per a les tasques de neteja més habituals (fins a 5 punts).**

### **A. CORAL. Serveis Integrals**

El licitador especifica els procediments operatius per zones de neteja habitual de netejador/a:

- Neteja de bany
- Neteja de vestíbuls, escales i passadissos
- Neteja de despatxos, oficines administratives, arxius, etc.

Especifica :

- El procediment diari
- Procediment periòdic

- Útils
- Productes
- PRL
- Consells
- Manteniment del material

**Valoració: 5 punts**

#### **B. LD Facility**

El licitador presenta les següents metodologies de treball:

- Neteja i tractament del mobiliari
- Neteja i tractament d'office, cuines i zones de descans
- Neteja i tractament de lavabos
- Neteja i tractament d'arxius
- Neteja i tractaments de persianes i cortines
- Neteja i tractament de portes
- Neteja i tractament d'electrodomèstics

Confecciona un protocol de treball per tipologia d'espai

**Valoració: 5 punts**

#### **C. SERVINET. Serveis i Neteja**

El licitadors detalla:

- Sistemes de neteja emprats en cada element
- Operacions prèvies a les tasques previstes dels treballadors
- Neteja general i periòdica a realitzar per part dels netejadors
- Procediments de neteja general a realitzar per part dels treballadors segons estància i superfície

**Valoració: 5 punts**

**Les tres empreses detallen exhaustivament els procediments operatius a emprar per a la realització de les diferents tasques**



**6. Procediments operatius per a les tasques de neteja d'especial complexitat que requereixin aparells i estris específics (fins a 2 punts).**

**A. CORAL. Serveis Integrals**

El licitador indica que, durant la visita a les instal·lacions no s'han detectat punts d'especial complexitat i especifica el procediment de neteja de vidres i finestres.

Especifica :

- Procediment de neteja interior
- PRL
- Útils
- Consells
- Manteniment del material

**Valoració: 2 punts**

**B. LD Facility**

El licitador fa una detallada exposició de la operativa de neteja de:

- Vidres interiors
- Pantalles i monitors (adjunta consells per mantenir la neteja dels monitors).
- Teclats
- Ratolins
- Ordinadors i portàtils

**Valoració: 2 punts**

**C. SERVINET. Serveis i Neteja**

El licitadors especifica:

- Operacions prèvies a les tasques previstes per part dels especialistes
- Neteja de vidres de fàcil i difícil accés, marcs i bastiments de portes i finestres
- Neteja a fons dels entapissats de seients i altres mobles

- Neteja a fons de sostres, murs, parets, aparells de climatització, i altres elements en alçada
- Neteja d'armaris, prestatgeries i lleixes, llibres i caixes de documentació d'arxius i magatzems

**Valoració: 2 punts**

**Els licitadors presenten plans d'actuació detallats i adequats als requeriments**

## **7. Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes (fins a 2 punts).**

### **A. CORAL. Serveis Integrals**

El licitador proposa mesures adequades a les possibles urgències especificant personal, maquinària i material amb temps de resposta de un màxim de 18 minuts.

Per un nou servei, el temps de resposta s'estableix en 24 hores.

**Valoració: 2 punts**

### **B. LD Facility**

Disposen d'un equip mòbil per a les diverses situacions i emergències.

El licitador proposa mesures adequades a les possibles urgències especificant , maquinària i material amb temps de resposta mitja entre 40 i 50 minuts.

**Valoració: 1 punt**

### **C. SERVINET. Serveis i Neteja**

El licitador proposa mesures adequades a les possibles urgències especificant personal, maquinària i material amb temps de resposta de un màxim de 35 minuts.

**Valoració: 1 punt**

**Les tres empreses presenten plans d'actuació similars, sent la diferencia el temps de reacció.**

## **8. Supervisió del servei (fins a 4 punts).**

### **A. CORAL. Serveis Integrals**

El licitadors estableix supervisió setmanals i auditories trimestrals per control de qualitat intern i visual, per preveure possibles deficiències.

Presentació anual o quan ho sol·liciti el client d'un informe per realitzar anàlisi de la gestió del servei

Programa de gestió CORAL NET .Proporciona al client accés amb claus d'accés per seguiment i gestió d'incidències. Hi ha un únic gestor del servei. Les incidències les poden obrir tant el Gestor del Servei com el responsable del contracte.

**Valoració: 4 punts**

## **B. LD Facility**

El licitador estableix supervisions setmanals, quinzenals, mensuals i trimestrals de les tasques. Els resultats de la supervisió es recolliran mitjançant un chek-list amb vídeos i imatges gràfiques .

Detalla un quadre de personal de supervisió assignat al servei: Gestor del contracte, Supervisor/a, Coordinador/a dels servei, equips de netejadors/es, equips d'especialistes i de manteniment)

El licitador posa a disposició del client la Plataforma Move WORDK que permet la recollida de dades internes i externes. El personal disposa d'un smartphone amb APP de gestió CleanproManager a través del qual el realitzarà les feines assignades diàriament.

**Valoració: 4 punts**

## **C. SERVINET. Serveis i Neteja**

El licitador estructura 5 nivells d'estructura de supervisió:

- Personal tècnic responsable: Supervisor/a responsable de la implantació, desenvolupament, control i millora del servei
- Personal tècnic de suport. En fase de implantació del servei s'assignarà 1 tècnic de suport
- Responsable de la prevenció de Riscos Laborals PRL i responsable de la qualitat i medi ambient.
- Personal de neteja adscrit
- Personal tècnic extern especialitzat en auditories de qualitat

Presenten accions per a la implementació, seguiment i control del servei i metodologia e recollida, tractament i anàlisi de dades per tal d'elaborar un informe trimestral i la seva valoració.

**Valoració: 4 punts**

**Les tres empreses presenten un pla de supervisió tan setmanal com mensual complet**

**9. Procediment de comunicació als treballadors de les tasques que han de fer (fins a 2 punts).**

**A. CORAL. Serveis Integrals**

Presenten un gràfic de comunicació bidireccional entre l'empresa i el treballador en diferents aspectes d'actuació:

- Ordres de treball mitjançant APP d'especialistes
- Suplències notificades al Gestor via e-mail
- Telefònicament per tasques urgents o fora de planificació
- Pla de treball amb tasques planificades que porta l'operari físicament.
- Les necessites de consumibles o qualsevol útil es faran al gestor via whatsapp o e-mail pel treballador
- Les planificacions dels operaris es tramitaran mitjançant CORAL NET actualitzades en temps real

**Valoració: 2 punts**

**B. LD Facility**

Disposen d'un portal destinat al treballador on expliquen novetats o aspectes destacats.

Els treballadors disposen de App MyMissions. Detall de les funcionalitats de la App

Pla de treball amb tasques planificades que porta l'operari físicament

Planificació de reunions periòdiques supervisor/tr treballadors

**Valoració : 2 punts**

**C. SERVINET. Serveis i Neteja**

Descriuen el procediment operatiu molt detalladament i presenten un esquema molt visual.

El treballador disposa del pla de treball diari amb les tasques planificades informàticament

**Valoració: 2 punts**

Les tres empreses presenten els seus plans particulars de comunicació amb els seus treballadors.

**Resum de la valoració tècnica corresponent a l'expedient SCS-2024-367, per a la prestació del servei de neteja de les instal·lacions de la Regió Sanitària Barcelona Metropolitana Nord**

**QUADRE RESUM DE PUNTUACIONS:**

**METODOLOGIA O PLA DE TREBALL (Puntuació màxima 35 punts)**

Empreses  
licitadores

Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència d'usuaris, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten	Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències	Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions	Mecanismes d'adaptabilitat als canvis produïts per trasllats de les unitats, reajustament d'horaris o altres causes del mateix caire	Procediments operatius per a les tasques de neteja més habituals	Procediments operatius per a les tasques de neteja d'especial complexitat que requereixen aparells i estris específics	Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes	Supervisió del servei	Procediment de comunicació als treballadors de les tasques que han de fer
Puntuació màxima: 6	Puntuació màxima:5	Puntuació màxima:5	Puntuació màxima:4	Puntuació màxima: 5	Puntuació màxima:2	Puntuació màxima:2	Puntuació màxima: 4	Puntuació màxima:2

Puntuació total

<b>CORAL. Serveis Integrals</b>	6	5	5	4	5	2	2	4	2	<b>35</b>
<b>LD Facility</b>	6	5	4	4	5	2	1	4	2	<b>33</b>
<b>SERVINET. Serveis i Neteja</b>	6	5	3	4	5	2	1	4	2	<b>32</b>